

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Viittomakielen asioimistulkkien ammatillinen osaaminen ja viittomakielialan muuttuvat tulkkausvaatimukset

Tapaus Tulke Oy:n koulutussuunnitelma

Evelina Kuusinen

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (90 op)

Toukokuu/2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Evelina Kuusinen	Sivumäärä 48 ja 30 liitesivua
Työn nimi Viittomakielen asioimistulkkien ammatillinen osaaminen ja viittomakielialan muuttuvat tulkkausvaatimukset, tapaus Tulke Oy:n koulutussuunnitelma	
Ohjaava opettaja Liisa Martikainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Tulke Oy, Anu Jouhilampi-Ylinen	
Tiivistelmä <p>Kehittämis- ja tutkimustyö on Tulke Oy:n tilaama kartoitus viittomakielen asioimistulkkien kokemista työn haasteista ja koulutustarpeista. Lisäksi tutkimuksen produktina on valmistunut uusi koulutussuunnitelman luonnos työnantajan aiemman koulutussuunnitelman tilalle hyödyntäen tutkimustuloksia.</p> <p>Aineistonkeruu toteutettiin kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin Tulke Oy:n palveluksessa oleville viittomakielen tulkeille. Tulkeista puolet on vastavalmistuneita. Tämä tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivinen, mutta sisältää kvalitatiivisia osia. Kyselylomakkeen lisäksi aineisto koostuu yrityksen toimitusjohtajan haastattelusta, jossa kartoitettiin työnantajan näkemykset tutkimusaiheisiin. Haastattelu toteutettiin puolistrukturoidun haastattelun muodossa.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin tietoperustana oppivan organisaation teorioita ja elinikäisen oppimisen periaatteita. Työssä tarkastellaan myös sellaisia asioimistulkkauksen haasteita ja muutoksia kuin etätulkkaus ja kuurot maahanmuuttajat. Viittomakielen asioimistulkkauksen haasteiden ymmärtäminen on erittäin tärkeää työnantajan näkökulmasta, jotta työnantaja voi tukea työntekijää tämän työssä esimerkiksi koulutuksen kautta.</p> <p>Tutkimus osoitti, että tulkit kokevat viittomakielen asioimistulkkauksen haastavaksi. Enemmistö tutkimukseen osallistuneista tulkeista myös kokee nykyisen taitotasonsa riittämättömäksi. Erityisiä haasteita koetaan ammatillisuuteen ja tulkkauksen perustaitoihin liittyen. Eri asiakasryhmät kuten lapset, nuoret, seniorit koetaan haastavina. Sekä erityisesti maahanmuuttajat, joille tulkkauksesta toivotaan koulutusta. Verrattuna pidemmän työkokemuksen omaaviin tulkkeihin, vastavalmistuneet kokevat erityisesti tulkkausprosessiin liittyviä haasteita.</p> <p>Koulutussuunnitelman luonnos pohjautuu myös yrityksen visioon ja strategiaan. Työnantaja voi tukea työntekijöiden ammatillisen osaamisen kehittymistä työnohjauksen ja mentoroinnin kautta. Lisäksi tässä auttaa työyhteisön tuki sekä tarvelähtöinen koulutus.</p>	
Asiasanat viittomakielentulkit, asioimistulkkaus, henkilöstökoulutus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Services

ABSTRACT

Author Evelina Kuusinen	Number of Pages 48 and 30 attached pages
Title The Professional Skills of Sign Language Community Interpreters and the Changing Demands of the Field. The Syllabus for Tulke Oy	
Supervisor Liisa Martikainen	
Subscriber and/or Mentor Tulke Oy, Anu Jouhilampi-Ylinen	
<p>Abstract</p> <p>This thesis was commissioned by Tulke Oy, to map the challenges and needs for further education of their sign language community interpreters. Furthermore, a new draft of the syllabus has been made for the employer using the results of the re-search.</p> <p>The research material for this study was gathered from a questionnaire, which was sent to the sign language interpreters employed at Tulke Oy. Half of them were recent graduates. This research is quantitative by nature, but it also includes qualitative research methods. In addition to the questionnaire, further material was collected by interviewing the Chief Executive Officer of the company in order to find out the company's views on the subjects of the research. The interview was semi-structured.</p> <p>The theories of the learning organization and life-long learning were used as the basis of this research. Also under inspection were such challenges and changes as remote interpreting and deaf immigrants. It is very important for the employer to understand the challenges of sign language community interpreting, so that they can offer sufficient support, such as training, for their employees.</p> <p>The research showed that interpreters consider community interpreting to be a demanding task and the majority feels that their skill-level is insufficient. Professionalism and the basic skills of interpreting were considered especially challenging. Different client groups, such as children, the young, senior citizens and immigrants were regarded as difficult. The interpreters felt that there is especially a need for further training in working with immigrants. Compared to the interpreters with a greater amount of work experience, the recent graduates felt that the process of interpreting especially contains many challenges.</p> <p>The draft of the syllabus is also based on the vision and strategies of Tulke Oy. The employer can support the employees' professional development through supervision and mentoring. In this the support of the work community and the needs-oriented education play a significant role.</p>	
Keywords Sign Language Interpreters, Community Interpreting, Syllabus	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Tutkimustehtävä ja työn tilaaja	6
1.2 Työn tavoite ja tutkimusongelmat	8
2 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS	9
3 OPPIVA ORGANISAATIO, AMMATILLISEN OSAAMISEN KEHITTÄMISEN MAHDOLLISTAJANA	11
3.1 Ammatillisen osaamisen kehittäminen	11
3.2 Viittomakielen tulkkausalan laatutyö ja täydennyskoulutus	11
3.3 Elinikäinen oppiminen	13
3.4 Oppiva organisaatio	15
4 VIITTOMAKIELEN ASIOIMISTULKIN TYÖELÄMÄN HAASTEET	21
4.1 Asioimistulkkaus	23
4.2 Etätulkkaus	25
4.3 Kuurot maahanmuuttajat	26
5 TUTKIMUSTULOKSET JA PRODUKTI	29
5.1 Viittomakielen asioimistulkkauksen haasteisiin liittyvät tulokset	29
5.1.1 Asioimistulkkaus ja tulkkausprosessi	30
5.1.2 Asiakaspalvelu	31
5.1.3 Työpaikkatulkkaukset	34
5.2 Koulutustarpeisiin liittyvät tulokset	35
5.2.1 Viittomakielen asioimistulkin lisäkoulutuksen tarve	37
5.2.2 Asioimistulkin ammattitaitoon liittyvä koulutus	38
5.2.3 Työyhteisössä toimimiseen ja asiakaspalveluun liittyvät koulutukset	40
5.3 Koulutussuunnitelman luonnos	41
6 YHTEENVETO JA POHDINTA	43
LÄHTEET	47
LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Viittomakielen tulkkaukspalveluiden järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle 1.9.2010 vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelua koskevan uuden lain (133/2010) tultua voimaan. Järjestämisvastuun myötä Kansaneläkelaitos kilpailutti palvelut keväällä 2010, jolloin henkilöstön osaamisen järjestelmällinen kehittäminen ja täydennyskoulutus alallamme nousi erityisen tarkkailun kohteeksi.

Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää, millaisia haasteita viittomakielen asioimistulkit työssään kohtaavat ja millaista lisäkoulutusta he kokevat tarvitsevansa. Työn produktina valmistuu koulutussuunnitelman luonnos työn tilaajayritykselle. Organisaatiolle on tärkeää tietää, mitkä ovat työn haasteet sekä yksilötasolla että yleisesti, jotta niissä osattaisiin tukea työntekijää oikealla tavalla.

Tutkimuksen tavoitteena on myös antaa aineksia siihen, miten viittomakielen tulkkauksalan työnantajat voisivat yhä paremmin tukea asioimistulkkien ammatillisen kasvun kehitystä. Näin tuotettaisiin yhä laadukkaampaa viittomakielen tulkkausta.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on oppivan organisaation teoriat, sillä johtamiskulttuuriltaan tilaajayritys pyrkii kehittymään tällaiseksi. Tarkastelen myös elinikäistä oppimista, koska näen sen olevan keskeinen osa tämän päivän työelämää ja liittyvän olennaisesti erityisesti viittomakielen tulkin työhön. Teoriaosassa käsittelen myös viittomakielen tulkin työn haasteita ja niissä ilmeneviä muutoksia. Tutkimuksessa käytän sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusotetta.

Tutkimus jakautuu viiteen lukuun johdannon lisäksi. Aluksi esitellään tutkimusmenetelmät, jonka jälkeen luvussa kolme tutustutaan elinikäisen oppimiseen ja oppivan organisaatioon. Luvussa neljä tarkastelen viittomakielen asioimistulkkauksen haasteita sekä niissä ilmeneviä muutoksia. Tutkimustulosten ja produktin esittelyn jälkeen luku kuusi painottuu tämän tutkimuksen johtopäätöksiin ja pohdintaan.

1.1 Tutkimustehtävä ja työn tilaaja

Tutkimus- ja kehittämistyöni on tilaustyö Tulke Oy:lle, joka on 2009 perustettu viittomakielen tulkkaukspalvelualan osakeyhtiö. Tulke Oy:n kotipaikka on Helsinki. Tulkeessa on kolme omistajaosakasta, jotka ovat ammatiltaan viittomakielen tulkkeja ja työskentelevät yrityksessä kokopäiväisesti. Tutkimustyön kirjoittaja on yksi näistä mainituista osakkaista. Lisäksi yrityksellä on tutkimus- ja kehittämistyön kirjoitushetkellä tuntityösuhteessa tulkkeja Uudellamaalla kaksi ja Varsinais-Suomessa viisi. (A. Jouhilampi-Ylinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.3.2011.)

Kansaneläkelaitoksen kilpailuttaessa viittomakielen tulkkaukspalvelut keväällä 2010, tarjouskilpailuun osallistuneiden palveluntuottajien tuli toimintasuunnitelmassaan kuvata henkilöstön kehittämistä. Myös jatkossa järjestelmällinen henkilöstön osaamisen kehittäminen tulee olemaan kilpailuvaltti Kansaneläkelaitoksen kilpailuttaessa tulkkaukshankinnat. Järjestämisvastuun siirtyminen Kelalle ja valtakunnallinen tulkkaukspalvelun kilpailuttaminen on tuonut mukanaan muutoksen entiseen toimintatapaan, jolloin kunnat ostivat tulkkaukspalveluja freelancereilta ja yksittäisiltä yrityksiltä ilman kilpailutusta. Laki velvoittaa työnantajaa tekemään henkilöstö- ja koulutussuunnitelmat, mutta suurin osa viittomakielen tulkeista eivät olleet työnantajan palveluksessa. Palvelun tuolloinen maksaja, kunnat ja kaupungit eivät tuolloin velvoittaneet yritystä, freelancerina tai toiminimellä toimivaa tulkkia tai kunnallista tulkkikeskusta tekemään selvityksiä tulkkauksen laadusta tai henkilön taitotasosta. Näin ollen viittomakielen tulkkauksalalla alkoi uusi aikakausi Kansaneläkelaitoksen myötä.

Kansaneläkelaitoksen pisteytyskriteerit nousevat kuitenkin laajemmasta työelämän vaatimusten muutoksesta. Tämä näkyy myös viittomakielen tulkkauksalalla, ei ainoastaan esimerkiksi tietoteknisten taitojen tarpeena, vaan myös tulkkauksaidon vaatimusten nousuna. Viittomakielen asioimistulkkauksen haasteiden ymmärtäminen on erityäin tärkeää työnantajan näkökulmasta, jotta työnantaja voi tukea työntekijää työssään esimerkiksi koulutuksen ja muiden keinojen kautta.

Tutkimus- ja kehittämistyössäni kartoitan tilaajan, Tulke Oy:n viittomakielen asioimistulkkien kokemuksia koulutustarpeista ja työn vaatimuksista. Tapausesimerkkinä ja työn tilaajana toimii Tulke Oy, mutta tavoitteenani on, että tutkimuksen tulokset ja

johtopäätökset ovat sovellettavissa mahdollisimman laajasti asioimistulkkaukseen tuot-taviin viittomakielen tulkkauksen yrityksiin kehittäen näin alaamme. Tutkimus- ja ke-hittämistyöni produktina laadin Tulke Oy:lle koulutussuunnitelman luonnoksen.

Tulkkauspalveluiden lisäksi Tulkkeen tuotevalikoimaan kuuluu viittomakielen opetus-ta, konsultointia viittomakieleen liittyvissä kysymyksissä sekä viittomakielen kään-nöspalvelua. Yritys on erikoistunut viittomakielen asioimistulkkauksen tuottamiseen. Yrityksen arvot ovat laadukas palvelu, jatkuva kehittäminen ja työhyvinvointi. Yrityk-sessä nähdään työhyvinvoinnin tulevan merkityksellisestä työstä, työolosuhteiden hyvästä järjestelystä sekä työilmapiiristä. Tulkkeessa jokainen ammattilainen toteut-taa oman alansa erityisosaamista, työntekijän panosta arvostetaan ja työnjohto seu-raa sekä parantaa jatkuvasti työntekijöiden työoloja. Tulkkeessa tunnistetaan työil-mapiriin tärkeys työssä viihtymisen olennaisena tekijänä. Visiona Tulkkeella on vas-tata kentän lisääntyneeseen erityisosaamisen tarpeeseen ja tuottaa vaativan tason tulkkauspalveluita laadukkaasti sekä luotettavasti. (A. Jouhilampi-Ylinen, henkilökoh-tainen tiedonanto 9.3.2011.)

Toimintansa aloittamisesta saakka yrityksessä on osallistuttu ammatillisen osaami-sen kannalta tärkeisiin opintoihin. Vuoden 2010 alussa valmistui yrityksen koulutus-suunnitelma osana toimintasuunnitelmaa. Tästä huolimatta yrityksessä on kaivattu järjestelmällisempää ja kattavampaa koulutussuunnitelmaa. Lisäksi Tulkkeessa on haluttu kartoittaa tulkkien koulutustarpeet ja heidän kokemansa työn haasteet. Jäl-kimmäinen nähdään yrityksessä osana työnantajan velvoitteita arvioida työn kuormit-tavuutta ja riskejä. Tulkkeen toiminnan yhtenä painopistealueena on koko työalan kehittämisen ja tarjolla olevan palvelun kokonaislaadun parantamisen ohella oman henkilöstön hyvinvoinnin lisääminen ja työssä viihtymisen edellytysten luominen. (A. Jouhilampi-Ylinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.3.2011.)

Tutkimus- ja kehittämistyöni kartoittaa, millaista ammatillisen osaamisen kehittämistä yrityksen palveluksessa ovat viittomakielen asioimistulkit kokevat tarvitsevana. Lisäksi luonnostelen uuden koulutussuunnitelman työnantajan aiemman koulutus-suunnitelman tilalle hyödyntämällä tutkimustuloksiani. Kansaneläkelaitos käyttää asi-oimistulkkauksesta termiä yleistulkkaus, mutta käytän työssäni nimikettä asioimis-tulkkaus, joka on viittomakielen tulkkausalalla vakiintunut ilmaisu. Asioimistulkkauk-

sen määrittelyn luvussa 4.1. Tulke Oy on keskittynyt tuottamaan asioimistulkkausta, ja käyttäessäni tässä tutkimus- ja kehittämissuunnitelmassa ammattinimikettä viittomakielen tulkki, tarkoitan asioimistulkkina toimivaa viittomakielen tulkkia.

1.2 Työn tavoite ja tutkimusongelmat

Työn tavoitteena on tuottaa tilaajayritykselle luonnos koulutussuunnitelmasta. Suunnitelmaa varten kartoitan työnantajan ja työntekijöiden näkemykset työn haasteista ja koulutustarpeista.

Tutkimuskysymykseni ovat

1. Mitä haasteita viittomakielen asioimistulkit työssään kokevat?
2. Mitä lisäkoulutusta viittomakielen asioimistulkit kokevat tarvitsevänsä?
3. Millainen koulutussuunnitelma palvelisi työntilaajaa?

2 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS

Tässä luvussa kuvaan aineiston keruun, tutkimusjoukon, kyselylomakkeen ja aineiston käsittelyn. Aineisto koostuu puolistrukturoidusta haastattelusta ja kyselylomakkeen avulla kerätystä aineistosta. Tutkimuksen tulokset esittelen luvuissa 5.1 ja 5.2, joissa haastattelun ja kyselylomakkeen aineisto kulkevat käsi kädessä. Tutkimus sisältää myös toiminnallisen opinnäytetyön piirteitä. Produktin, koulutussuunnitelman luonnoksen pääkohdat esittelen luvussa 5.3.

Aineistonkeruu tutkimuksessa on kvantitatiivinen, mutta sisältää kvalitatiivisia elementtejä. Kyselylomakkeen avoimet kysymykset antavat mahdollisuuden kuvata esimerkiksi työn haasteiden moninaisuutta tavalla, jota tutkija ei ole osannut etukäteen ennakoida. Kvalitatiivisen tutkimusmetodin lähtökohta on juuri todellisen elämän kuvaaminen, laadun ja merkityksen selvittäminen (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2010, 160–161.)

Kyselylomakkeen rakenne on kolmijakoinen siten, että ensin kartoitin vastaajan työkokemuksen ja koulutuksen tason taustakysymyksillä, jonka jälkeen seuraa asioimistulkkauksen haasteisiin liittyvät kysymykset ja viimeisenä kartoitin koulutukseen liittyvät tarpeet. Koulutuskysymysten jakoon käytin Nallin (2006) jaottelua, jota muokkasin asioimistulkeille ja tilaajayritykselle sopivaksi. Kyselylomake sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Yhteensä taustakysymyksiä on kaksi, asioimistulkkauksen haasteisiin liittyviä kysymyksiä 13 sekä koulutukseen liittyviä kysymyksiä 18. Lisäksi kaksi viimeistä ryhmää sisälsivät alakysymyksiä. Tilaajayrityksellä oli tutkimuksen teon hetkellä palkattuna kuusi työntekijää. Tämä mahdollisti sen, että rajallisten resurssien puitteissa oli kuitenkin mahdollista tutkia haasteita ja koulutustarpeita sekä kattavasti että laajasti, monella kysymyksellä. Työn tilaajan näkökulmasta oli olennaista kartoittaa jokaisen työntekijän mielipiteet.

Ennen varsinaista tutkimustyötä pyysin kahta viittomakielen tulkkia testaamaan kyselylomakkeen toimivuutta sekä kommentoimaan mahdollisia epäselvyyksiä, puutteita ja ongelmakohtia. Tämän testauksen pohjalta tein muutamia muutoksia kyselylomakkeeseen. Kyselylomakkeet (liite 1) postitettiin saatekirjeineen vastaajille maaliskuus-

sa 2011. Kyselylomakkeen saatekirjeessä (liite 2) kerroin, mihin tarkoitukseen tutkimusta tehdään. Saatekirjeessä kerroin myös, että kyselyyn voi vastata nimettömänä ja että vastaajien henkilöllisyys ei käy vastausten analysointivaiheessakaan ilmi. Lisäksi ohjeistin kysymään lisätietoja, mikäli ongelmia esiintyisi ja kerroin kyselylomakkeen palautusajankohdan.

Haastattelin Tulke Oy:n toimitusjohtaja Anu Jouhilampi-Ylistä kartoittaakseni työnantajan ajatuksia viittomakielen asioimistulkkauksen haasteista ja viittomakielen tulkki-
en osaamisen kehittämisestä. Toteutin haastattelun puolistrukturoidulla menetelmällä. Syy tähän oli, että halusin nimenomaan työnantajan määrittelevän käsitteitä, enkä itse määritellä niitä työnantajan edustajalle. Käsittelen osaa haastattelun tuloksista luvussa 5 ja osaa käytän henkilökohtaisena tiedonantona luvuissa 1.1, 3.2, ja 3.4.

Tutkimukseni olen tehnyt organisaation näkökulmasta. Tutkijan asema yrityksen osakkaana on haastavaa tutkimuksen tekemisessä. Olen kuitenkin pyrkinyt objektiivisuuteen tiedostaen omat asenteeni ja uskomukseni. Tutkijana on tärkeää tiedostaa nämä ja toimia niin, etteivät ne vaikuta tutkimukseen liiaksi. (KvaliMOTV 2011.)

3 OPPIVA ORGANISAATIO, AMMATILLISEN OSAAMISEN KEHITTÄMISEN MAHDOLLISTAJANA

Tässä luvussa tarkastelen ammatillista osaamista erityisesti tulkkauksen näkökulmasta. Lisäksi esittelen lyhyesti viittomakielen tulkkien muodolliset täydennys- ja lisäkoulutusmahdollisuudet. Tarkastelen myös oppivan organisaation teorioita ja elinikäisen oppimisen periaatteita.

3.1 Ammatillisen osaamisen kehittäminen

Collinin (2007) mukaan ammatillisella osaamisella voidaan viitata joko työntekijän ominaisuuksiin tai työn vaatimuksiin ja Collin tarkoittaa, että kumpikaan näkökulma ei yksistään riitä määrittämään ammatillista osaamista. Ainoastaan silloin, kun työntekijän tiedot ja taidot sekä työn vaatimukset kohtaavat toisensa, voidaan puhua toteutuneesta ammattitaidosta. (Collin 2007, 128.)

Otalan (2001) mukaan osaaminen on tietoja, taitoja, kokemusta, kontakteja, verkostoja, yhteyksiä, lähteitä. Osaaminen on myös asenteita, tahtoa, täsmätietoa ja hiljais- ta tietoa, ongelmanratkaisukykyä ja vuorovaikutustaitoja (Ojala 2001, 24.) Roslöf ja Rissanen (2008) toteavat, että tulkkien ammattikunta on aina tiedostanut, että osaamisen hankinta on mahdollista monenlaisten kanavien kautta. Näitä kanavia ovat formaalin koulutuksen lisäksi harrastukset, työ ja perhe. Tällainen muodollisen koulutuksen ulkopuolelta hankittu osaaminen tulee myös tunnistaa ja tunnustaa koulutuksessa. (Roslöf ja Rissanen 2008, 9–10.)

3.2 Viittomakielen tulkkausalalan laatutyö ja täydennyskoulutus

Viittomakielialan tulkkauksen vaatimusten noustessa työn tekijöiden, tulkkien, tietoihin ja taitoihin kohdistuu yhä enemmän vaatimuksia. Yhdessä ja erikseen viittomakie-

len tulkkauskoulutusta järjestävien oppilaitosten kanssa työnantajan tulee päivittää työntekijöidensä osaamista ja kehittää ammatillista osaamista.

Nikoskinen (2010) tutki Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkin koulutusohjelmasta valmistuneiden viittomakielen tulkkien tilannetta työmarkkinoilla. Tutkimusjoukko oli 200 valmistunutta, joista vastasivat 110, näin ollen vastausprosentti oli 55 %. Tutkimus tehtiin postikyselynä. Tutkimuksen mukaan viittomakielen tulkit kaipaavat täydennyskoulutusta viittomakieleen ja tulkkaukseen, asiakaspalveluun, asiakasryhmien kohtaamiseen ja ammattietiikkaan, sekä työssä yleisesti tarvittaviin taitoihin sekä pedagogisten taitojen ylläpitämiseen. Nikoskinen toteaa, että tulkin vaativan ja haasteellisen työnkuvan vuoksi tulkit kokevat tarvitsevansa lyhytkestoista lisä- ja täydennyskoulutusta. Sen sijaan tutkintotavoitteinen koulutus ei samalla tavalla kiinnosta tulkkeja. Nikoskinen tutkimuksen mukaan viittomakielen tulkit kokevat työn antoisana ja opettavaisena. Ala on haastava, mutta antoisa jatkuvan kehittymisen mahdollisuuden vuoksi. Uran alkuvaiheessa tulkit voivat tarvita tukea ammatillisuuden kehittymiseen. Tuki alkuvaikeuksien voittamiseksi ja alalle kiinnittymiseksi voi olla tarpeen työnohjauksen, mentoroinnin ja työyhteisön tuen muodossa. (Nikoskinen 2010, 31, 53, 111, 115.)

Viittomakielen tulkkien muodolliset jatko- ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ovat melko rajalliset. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto aloitettiin vuonna 2009 Humanistisen ammattikorkeakoulun ja Diakonia-ammattikorkeakoulun yhteistyönä. Koulutusohjelman tavoitteena on antaa viittomakielen tulkeille valmiuksia viittomakielialan vaativiin kehittämis-, tutkimus- ja johtotehtäviin uudistuvissa palvelurakenteissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu on mukana toteuttamassa kansainvälistä EU-MASLI-koulutusta, joka niin ikään on ylempi ammattikorkeakoulututkinto viittomakielen tulkeille. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2011.) Molemmat oppilaitokset ovat järjestäneet opistotasoisien tulkkikoulutuksen suorittaneille muuntokoulutusta. Lisäksi Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu ovat järjestäneet erikoistumiskoulutusta ja syventäviä opintoja eri aiheista. Aiheita ovat olleet esimerkiksi kokous- ja kongressitulkkaukset, tulkkaus kuurosokeille, terminmuodostus ja terapiatulkkaukset. (Hynynen, Pyörre, & Roslöf, 2010, 119–120.)

Jouhilampi-Ylinen (2011) pohti viittomakielen tulkkauksen laatua ja Kansaneläkelaitoksen palveluiden kilpailuttamista. Laatua on tällä erää arvioitu kutakuinkin pelkäänsä paperilla koulutustasona ja työkokemusvuosina. Jouhilampi-Ylinen näkee nämä tekijät vain hyvin pienenä osana kokonaislaatua. Työkokemusvuodet eivät välttämättä kerro osaamisesta. Kilpailuttaja on esimerkiksi nimennyt laadun osa-alueiksi teatteritulkkauksen ja oikeustulkkauksen. Jouhilampi-Ylisen mielestä on totta, että ne ovat vaativia osa-alueita, mutta se, että ilmoittaa tekevänsä niitä ja suoriutuvansa tekemästään työstä, ei vielä kerro varsinaisesta laadusta mitään. Tieto ei välttämättä kerro, onko tulkkauksta suoritunut hyvin ja onko se ollut laadukasta. Todellista tulkkauksen laatua on kuitenkin vaikeaa kuvata ja mitata paperilla, joten jonkinlaiset kriteerit laadulle on ollut välttämätöntä asettaa. Käytännössä todellisesta tulkkauksen laadusta ei yritykselle siis makseta. Yritys pitää yllä tulkkauksen osaamista ja kehittää sitä yrityksen omalla tuloksella. Taitojen kehittämiseen investoidut taloudelliset resurssit eivät välttämättä kompensoidu; laskuttaa ei voi enempää sen vuoksi, että tulkit olisivat taitavampia. Asiakkaat eivät voi myöskään äänestää jaloillaan ja tilata mielestään sopivimman ja taitavimman tulkin, joten tulosta ei synny myöskään sitä kautta. Yrityksen panostaessa lisä- ja täydennyskoulutukseen sekä työntekijöiden taitojen jatkuvaan kehittämiseen kompensatio syntyisi ainoastaan silloin, jos asiakkaat voisivat itse valita tulkkinsa. Lisäksi se olisi yritykselle hyvä mittari laadun parantamistyöstä. Tämänhetkisen kilpailutuksen mukaan tulkkauksilaukset päättyvät palveluntarjoajille kilpailutusjärjestyksen mukaisesti, jolloin yritys ei tiedä onko asiakkaiden keskuudessa arvostettu tekijä vai ei. (A. Jouhilampi-Ylinen, henkilökohtainen tiedonanto 8.3.2011.)

3.3 Elinikäinen oppiminen

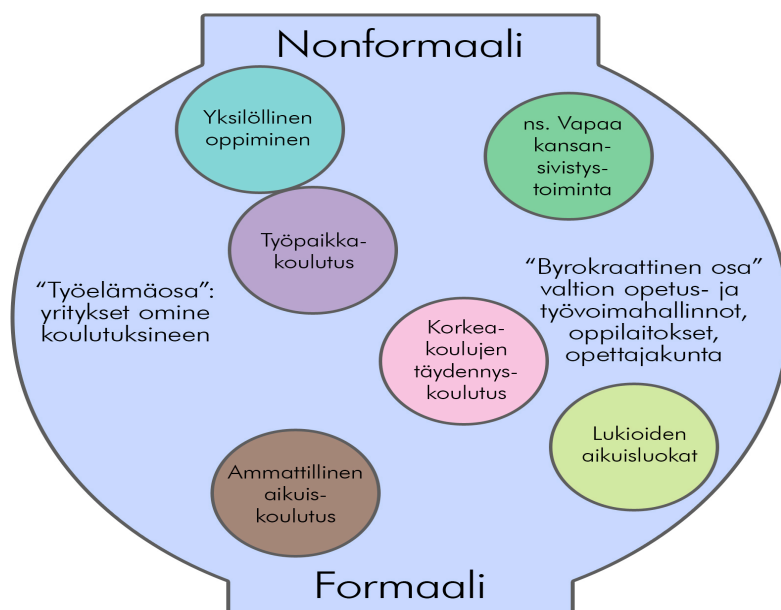
Maailma muuttuu tällä hetkellä nopeammin kuin ehkä koskaan aiemmin. Tämä näkyy esimerkiksi globalisoituvana taloutena, vilkkaana kulttuurien välisenä kanssakäymisenä, informaatioteknologian huikeana kehityksenä, verkottumisena ja verkostoitumisena sekä työn uudelleen järjestelemisenä. (Eteläpelto & Tynjälä 2005, 24.) Työelämän muutokset asettavat työntekijälle jatkuvan oppimisen vaatimuksen. Elinikäinen

oppiminen on viittomakielen tulkille olennainen työväline, sillä tulkkaustyö vaatii jatkuvaa uuden tiedon omaksumista ja oppimista.

Collinin (2007) mukaan elinikäistä ja elämänlaajuista oppimista on ajateltu keinona yksilön koko työelämän ajan tapahtuvan ammatillisen osaamisen kehitykseen. Elinikäisellä ja elämänlaajuisella oppimisella Collin tarkoittaa muutakin kuin koulutuksen kautta oppimista, esimerkiksi oppimista perheen tai harrastusten välityksellä. (Collin 2007, 129.)

Honkasen ja Tulkin mukaan (1998) aikuisena tapahtuva oppiminen tapahtuu paljolti yksilöllisesti, arkipäivän toimintojen kautta. Tätä kutsutaan myös elämäksi. Tästä asetta kontrolloidumpi muoto on työssä oppiminen. Tuloksena saattaa olla yksilön parempi ja tehokkaampi suoriutuminen työtehtävistään. Työssä oppimista varten ei kuitenkaan ole varsinaista järjestelmää, sitä ei seurata, eikä sen tuloksena saada todistusta. Työnantaja saattaa kuitenkin rohkaista tähän esimerkiksi palkassa näkyvällä tavalla tai mahdollisuudella edetä työuralla. Tällaista työssä tapahtuvaa yksilön oppimista voisi kutsua elinikäisen oppimisen epämuodolliseksi muodoksi, joka on työelämän instituutioiden löyhästi kontrolloimaa. (Honkanen & Tulkki 1998, 42-43.)

Honkasen ja Tulkin (1998) näkemyksen mukaan työnantajien tarjoama koulutustoiminta on astetta muodollisempaa kuin työssä oppiminen (kuviot 1). Kaiken kaikkiaan yritysten koulutus on epämuodollista, eikä sitä juurikaan, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta, voi kutsua järjestelmäksi. Koulutustoiminnassa on kyse yleensä koulutuksesta, jonka kautta etsitään ratkaisuja käsillä oleviin pulmatilanteisiin. (Honkanen & Tulkki 1998, 42-43.)



KUVIO 1. Aikuisiän koulutuksen ja oppimisen kenttä. (Honkanen & Tulkki 1998, 44.)

Otalan (2001) mukaan elinikäistä oppimista toteutetaan yhdessä eri tahojen kanssa. Niihin voidaan lukea itse oppija, työelämä ja muu yhteiskuntaelämä sekä oppilaitokset eli opintuottajat. Oppija vastaa oppimisestaan ja osaamisestaan, työyhteisö tai työnantaja tukee oppimista ja näyttää suuntaa kehittymiselle. Oppilaitoksen tehtävä on tuottaa tarvittavaa oppia, auttaa oppimaan ja virallistaa osaaminen. (Ojala 2001, 21.) Oppilaitosten tehtävänä on lisäksi opastaa oppijaa tiedonhankintaan myös koulutuksen jälkeen. Tämä tapahtuu alan tutkimukseen ja kehitykseen tutustuttamalla, jolloin opiskelijan on helpompi seurata alaansa varsinaisten opiskelunsa jälkeen ja näin elinikäinen oppiminen sisäistyy.

3.4 Oppiva organisaatio

Tulke Oy on nuori yritys, jossa ollaan vasta luomassa toimintakulttuuria ja joka kehityssuunnaltaan voidaan luokitella oppivaksi organisaatioksi. Yrityksen arvot ja toimin-

tasuunnitelma ohjaavat nekin yritystä oppivaksi organisaatioksi. (A. Jouhilampi-Ylinen, henkilökohtainen tiedonanto 8.3.2011.) Mikäli organisaatio ei ole oppiva, ammatillinen kehittäminen ei ole tehokasta. Virtainlahden (2009, 230) mukaan oppivaa organisaatiota voidaan ominaisuuksiltaan pitää jonkinlaisena ”ihanneorganisaationa”, mutta hän toteaa, että oppivaksi organisaatioksi kehittyminen on pitkä prosessi.

Oppivasta organisaatiosta on monenlaisia käsityksiä ja työelämässä yritykset kehittävät organisaatioistaan oppivia eri tavoin. Moilanen (2001) esittelee oppivaan organisaatioon tyypillisesti liitettyjä seikkoja sekä piirteitä, jotka ovat yleisessä keskustelussa jääneet vähemmälle. Hänen mukaansa oppiva organisaatio koostuu yksittäisistä osista; arvoista, strategioista, kirjoittamattomista säännöistä, periaatteista, toimintamalleista, rakenteista ja järjestelmistä sekä oppimista haluavista ihmisistä koostuvasta kokonaisuudesta. Lisäksi oppivan organisaation arvoihin tulee olla sisällytettyinä oppiminen, tietoinen pyrkimys parempaan ja kohti oppimisen edellytyksiä rakentavaa organisaatiota. Itseohjautuvuutta tehokkaampaa on suunnata niukat oppimisresurssit kokonaisuuden kannalta mielekkäästi. Tässä organisaatio käyttää apuna visiota ja strategiaa. (Moilanen 2001, 44–46.)

Oppivasta organisaatiosta tulisi Moilasen (2001) mukaan organisaation lisäksi hyötyä myös oppijoiden eli yksilöiden. Jokainen tarvitsee oman motiivinsa muutokseen ja oppimiseen, mutta sen tulee olla organisaation tavoitteiden suuntainen, sillä näin molemmat; yksilö ja organisaatio, hyötyvät. Tieto, osaaminen, osaamisen hallinta ja osaamiskartoitukset ovat tärkeitä asioita oppivalle organisaatiolle, mutta ne eivät yksinään riitä, tärkeämpiä ovat oppiminen ja oppimaan oppiminen. Muutoksia toteuttaessaan organisaation tulee antaa aikaa ihmisten sitoutumiselle ja osallistumiselle, jolloin muutos onnistuu paremmin ja lisäksi ihmisten positiivinen kokemus auttaa jatkossa uusien muutosten läpiviennissä. (Moilanen 2001, 47–48.)

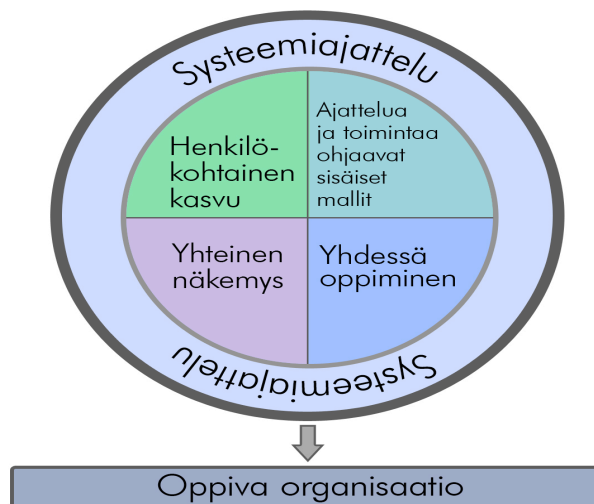
Moilasen (2001) mukaan johdolla on keskeinen rooli rakentaessaan puitteita ja tukessaan organisaation oppimista. Erityisesti ihmisten vielä opetellessa jatkuvista muutoksista selviämistä, oppimista ja kehittymistä, tarvitaan esimiehiä, jotka kannustavat ja tukevat. Muutoksissa tulee ottaa huomioon, että uusi vaatii tilaa. Vanhat ajattelu- ja toimintamallit on haudattava ja tehtävä surutyö niistä luopuessa. Tarvitaan siis aktiivi-

vista poisoppimista. Koulutus on tärkeä keino oppimiseen, mutta oppivalla organisaatiolla tulee olla laaja keinovalikoima; opimme jatkuvasti ollessamme vuorovaikutuksessa muiden kanssa, eri tilanteissa ja projekteissa. Jokaiselle oppijalle tulisi löytyä hänelle parhaimmat välineet ja keinot. Oppimista tulee myös seurata ja arvioida, vain tällä tavoin oppimisesta tulee osa yrityksen arkipäivää. (Moilanen 2001, 49–53.)

Nuoressa yrityksessä on tärkeää sisäistää nämä oppimisen periaatteet jo varhaisessa vaiheessa, jolloin poisoppimista vanhoista malleista ei organisaatiossa tarvita. Organisaatio koostuu kuitenkin yksittäisistä toimijoista, joilla on oma henkilö- ja työhistoriansa. Viittomakielen tulkkausalalla tulkit toimivat aiemmin enimmäkseen freelance-reina, jolloin yrityskulttuurin ja alaistaitojen oppiminen saattaa vaatia aikaa uudessa työsuhteessa. Österbergin (2005) mukaan avoimuus ja luottamus ovat edellytyksiä oppivan organisaation synnylle. Avoimuudelle ja luottamukselle on pohjana oikeudenmukainen toiminta, jossa arvostetaan, kunnioitetaan ja tuetaan toisia. (Österberg 2005, 120.) Tämä on erityisen tärkeää, mikäli työyhteisössä on hyvin eri-ikäisiä työntekijöitä. Virtainlahti (2009) korostaa oppimista eri-ikäisten työyhteisön jäsenten välillä. Nuorilla työntekijöillä on opittuna uusin teoria, mutta he oppivat ikääntyvien työntekijöiden kokemuksesta, ammatillisista taidoista sekä työelämätilanteiden tuntemuksesta. Ikääntyvät työntekijät taas oppivat nuoremmilta työntekijöiltä tärkeää tietoa, joka auttaa mukautumaan nopeasti muuttuvaan työelämäään. (Virtainlahti 2009, 227–228.)

Senge (2006) määrittelee oppivan organisaation rakentamisen viisi peruspilaria seuraavasti; 1. henkilökohtainen kasvu, 2. ajattelua ja toimintaa ohjaavat sisäiset mallit, 3. yhteinen näkemys, 4. yhdessä oppiminen ja 5. systeemiajattelu (kuvio 2).

Sengen viisi oppia.



KUVIO 2. Senge viisi oppia.

(http://www.12manage.com/methods_senge_five_disciplines.html.)

Henkilökohtainen kasvu (personal mastery) on henkilökohtaisen visiomme syventämistä ja selkeyttämistä, voimavarojemme keskittämistä, kärsivällisyytemme kehittämistä ja todellisuuden objektiivista näkemistä. Henkilökohtainen kasvu on prosessi, joka jatkuvasti keskittyy kysymyksiin *mitä haluan* ja missä olen suhteessa siihen *mitä haluan*. Nämä kaksi näkökulmaa tuottavat luovaa jännitettä. Todella luovat ihmiset käyttävät näiden kahden tilan, vision ja nykytilan välissä olevaa kuilua tuottaakseen muutosvoimaa. (Senge 2006, 7, 131–142.)

Sengen (2006) mukaan työnjohdon tehtävänä on luoda ilmapiiri, jossa henkilökohtaisen kasvun periaatteita harjoitetaan päivittäin. Tämä tapahtuu luomalla organisaatio, jossa henkilöiden on turvallista luoda visio. Siinä totuuden etsiminen sekä totuuteen sitoutuminen ovat normeja ja siinä odotetaan status quon, asioiden vallitsevan tilan haastamista. Tämä vahvistaa ajatusta, että henkilökohtaista kasvua todella arvostetaan organisaatiossa niin laajasti, että yksilöt tarttuvat tarjottuun mahdollisuuteen. Näin syntyy aitoa työssä oppimista, joka on henkilökohtaisen kasvun elinehto. Tär-

keintä henkilökohtaiseen kasvuun sitoutuneelle henkilölle on kannustava ympäristö. (Senge 2001, 161–162.)

Ajattelua ja toimintaa ohjaavat sisäiset mallit (mental models) ovat avainasemassa oppivaa organisaatiota rakennettaessa. Nämä mallit ovat syvälle juurtuneita oletuksia, yleistyksiä, ja jopa kuvia jotka vaikuttavat siihen, millaisena näemme maailman ja kuinka ryhdymme toimimaan. Ajattelua ja toimintaa ohjaavien sisäisten mallien opin käyttäminen aloitetaan tutkimalla omia malleja. Meidän on opittava kaivamaan esille sisäiset näkemyksemme maailmasta ja tarkastelemaan niitä perusteellisesti. Tähän sisältyy myös ”oppivan” keskustelun käyminen, jossa tuomme ajatuksemme avoimesti esille ja olemme alttiita muiden vaikutuksille. Tällaisen oppivan keskustelun käymiseen, jossa uteliaisuus ja asiantuntijuus vuorottelevat, on olennaista paljastaa oman ajattelun rajallisuus, mahdollisuus olla väärässä. Näin tehdessä annamme mahdollisuuden muillekin olla väärässä (Senge 2006, 8–9, 163, 187.)

Organisaatioita on vuosituhansia inspiroinut johtajuus, jolla on kyky tuoda esiin yhdessä tavoittelemamme tulevaisuuden kuva. Yhteisen näkemyksen (shared vision) ollessa aito yksilöt ovat parempia ja oppivat, ilman käskyä, omasta tahdostaan. Yksinkertaisimmillaan yhteinen näkemys vastaa kysymykseen mitä tahdomme luoda. Yhteinen näkemys on näky, johon yhden sijasta useat ovat sitoutuneita, koska se heijastaa heidän henkilökohtaisia näkyjään. Yhteinen näkemys on myös oppivalle organisaatiolle elinehto, sillä se luo fokuksen ja energian oppimiselle. Adaptiivinen oppiminen on mahdollista ilman yhteistä näkemystä, mutta produktiivista oppimista tapahtuu ainoastaan, kun yksilö ponnistelee saavuttaakseen jotakin itselleen tärkeää. Itse asiassa koko produktiivisen oppimisen ajatus jää kaukaiseksi ja merkityksettömäksi, kunnes ihmiset innostuvat näystä, jonka aidosti tahtovat saavuttaa. (Senge 2006, 9, 192.)

Sengen (2006) mukaan aidosti yhdessä oppiessaan (team learning) ryhmät tuottavat erikoislaatuisia tuloksia ja ryhmän jäsenet kasvavat nopeammin kuin muulla tavoin. Yhdessä oppiminen on elintärkeää, sillä modernin organisaation todellinen oppiminen tapahtuu ryhmissä, tiimeissä, eikä yksilöissä. Tässä on varsinainen totuuden hetki; mikäli ryhmät eivät pysty oppimaan, ei organisaatio pysty oppimaan. Yhdessä oppimisen prosessi linjaa ja kehittää ryhmän kykyä saavuttaa jäsentensä haluamat

tulokset. Se perustuu yhteisen näkemyksen luomiselle ja jokaisen jäsenensä henkilökohtaiselle kasvulle, mutta ne yksinään eivät riitä, lisäksi tarvitaan yhdessä toimimisen taitoa. (Senge 2006, 9–10, 218–219.)

Systeemiajattelu (systems thinking) on Sengen (2006) mukaan ajattelu- ja kuvaustapa, jolla ymmärretään systeemin eri osien voimia ja suhteita, kuinka niitä tehokkaasti muutetaan ja nähdään järjestelmän toiminta selkeämmin. Nämä viisi peruspilaria toimivat kokonaisuutena ja se onkin haaste. On paljon helpompaa ottaa käyttöön yksittäiset työkalut kuin integroida ne toisiinsa. Tästä syystä viidentenä peruspilarina on systeemiajattelu, joka sulauttaa neljä muuta peruspilaria yhtenäiseksi teorian ja käytännön kokonaisuudeksi. (Senge 2006, 7–12.)

Systeemiajattelulla Senge (2006) tarkoittaa sitä, että kaikki osat on otettava huomioon, jotta ne yhdessä muodostavat toimivan kokonaisuuden. Toiminta edellyttää kaikkien osien huomioimista. Systeemiajattelu tekee ymmärrettäväksi oppivan organisaation tarkimmankin näkökulman, tavan, jolla yksilöt hahmottavat itsensä ja maailmansa. Oppivan organisaation ydin on muuttuva ajatustapa, jonka mukaan aiemmin näimme itsemme maailmasta erillisenä, mutta nyt näemme itsemme yhteydessä maailmaan. Muutos siitä näkemyksestä, että ”joku” aiheuttaa meille ongelmia, siihen että näemme oman toimintamme aiheuttavan kokemamme ongelmat. Oppiva organisaatio on paikka, jossa ihmiset jatkuvasti huomaavat, kuinka he luovat todellisuutta. (Senge 2006, 12.)

4 VIITTOMAKIELEN ASIOIMISTULKIN TYÖELÄMÄN HAASTEET

Viittomakielen asioimistulkin työssä on monenlaisia haasteita. Tässä luvussa tarkastelen näitä yleisiä tulkkaukseen liittyviä haasteita sekä alan vaatimuksia. Käsittelen myös viittomakielen asioimistulkkauksessa tapahtuvia erilaisia muutoksia asiakaskunnassa ja menetelmissä.

Hynynen, Pyörre ja Roslöf (2010) toteavat asioimistulkin työtilanteiden olevan usein ennalta arvaamattomia ja jatkuvasti vaihtelevia. Kokonaisuudessaan asioimistulkkaus on antoisaa ja moninaista, mutta samalla myös kuluttavaa ja vaativaa. Asioimistulkkauksen tilanteet voivat olla kaikkea ihmisen syntymästä hautajaisiin. Mielenkiintoiseksi työn tekee juuri tämä vaihtelevuus, mutta siitä seuraa myös suuria haasteita. Viittomakielen tulkin tulisi tietää ainakin hiukan kaikesta mahdollisesta, viittomakielen ja suomen kielitaidon lisäksi tulkin odotetaan tietävän, miten erilaisissa tilanteissa tulee käyttäytyä ja pukeutua. Vähitellen, työ- ja elämäkokemuksen karttuessa, erilaisiin tilanteisiin meno helpottuu. Työn vaihtelevuuden ja moninaisuuden vuoksi tulkin tulee pystyä antamaan erheensä anteeksi itselleen ja ymmärtää, ettei heti voi osata kaikkea. (Hynynen ym. 2010, 104–106.)

Hynynen ym. (2010) mukaan tulkin työhön kuuluu keskeneräisyys, joka toisaalta voidaan nähdä tulkin työtä helpottavaksi tekijäksi, sillä tulkin ei tarvitse käydä asiakkaan kanssa kaikkia, joskus hyvinkin raskaita prosesseja läpi. Tulkin työhön kuuluu läsnäoleminen vain tässä ja nyt. Vaikka rankasta tilanteesta pääseekin fyysisesti eroon, se jää valitettavan usein vaivaamaan tulkin mieltä. Tulkkaustilanteessa esille tulleista asioista ei voi vaitiolovelvollisuuden vuoksi puhua kenellekään, ei edes omille läheisilleen. Tulkille työnohjaus olisi tärkeää, jotta hän jaksaisi tehdä työtään ja kohdata uusia ja yllättäviäkin tilanteita joka päivä. (Hynynen ym. 2010, 105.)

Hynynen ym. (2010) toteaa, että asioimistulkkauksessa sosiaaliset taidot korostuvat. Tulkin täytyy sulautua tilanteeseen kuin tilanteeseen. Oikea työasenne on oleellinen. Asioimistulkkausta tehdään usein siellä missä ihmiset yleensäkin hoitavat juoksevia asioita eli pankeissa posteissa, virastoissa ja erilaisten lääkäreiden vastaanotoilla. (Hynynen ym. 2010, 106.)

Saresvuo ja Ojanen (1988) listaavat kielitaidon lisäksi yleisiä edellytyksiä, joita tulkilla tulisi olla. Hyvä muisti on tulkille tärkeää, erityisesti konsekutiivitulkille korvaamaton edellytys. Kestomustia tulkki käyttää yleistietouden ja sanavaraston kartuttamiseksi. Lisäksi kielen välittäjän työ ja suhdetoiminta vaatii henkistä kypsyyttä, joka kertyy kokemuksen myötä. Suhdetoiminnassa on tärkeää omata kärsivällisyyttä, hienotunteisuutta ja huumorintajua sekä terve omanarvontunto, kyky ottaa vastaan negatiivista ja positiivista palautetta. (Saresvuo & Ojanen 1988, 45–48.)

Tulkilta vaaditaan kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja asennoitua myönteisesti heihin. Kyse ei kuitenkaan ole pelkästä ulospäin suuntautuneisuudesta, sillä näiden ominaisuuksien lisäksi tulkin tulee olla hyvä kuuntelija. Lisäksi tulkilla tulee olla älyllistä uteliaisuutta ja aktiivisuutta sekä avointa mieltä, jota vaaditaan tulkkaustilanteiden vaihteluissa, niihin liittyvien tietojen seulonnassa ja analysoinnissa. Tämän loogisen analysoinnin on lisäksi tapahduttava nopeasti ja joustavasti, sillä samassa tilanteessa saattaa kielen lisäksi puhujat ja aihe vaihtua. Tulkilta vaadittavien ominaisuuksien luettelo on pitkä ja monivaihteinen, eikä näin ollen täydellistä tulkkia liene olemassa. Työn luonteen vuoksi, tulkin on opittava hyväksymään vajavaisuutensa. (Saresvuo & Ojanen 1988, 45–48.)

Työ vaatii siis tekijältä monenlaista taitoa ja ominaisuutta, lisäksi tulkin tulee hallita monenlaisia viestintään ja tulkkaukseen liittyviä prosesseja. Hietanen (2008) listaa tulkkausviestinnän osiksi erilaisia prosesseja, välineitä ja menetelmiä, joita ovat muun muassa tulkkausprosessi ja tulkintaprosessi, auditiivinen ja visuaalinen kieli-maailma, aktiivisyökielet ja passiivisyökielet sekä lähi- ja etätulkkaus. Lisäksi viestintätyyppejä ovat monologi ja dialogi ja tulkkausviestintälajeja asioimistulkkaus ja konferenssitulkkaus. (Hietanen 2008, 280-290.) Tommola (2006) esittää myös, että tulkiksi tarvitaan soveltuvuutta. On jopa ajateltu, että tulkkaustaito on vain harvoille suotu synnynnäinen lahja. Soveltuvuutta; kielellistä lahjakkuutta, keskittymiskykyä, nopeaa analysointi- ja assosiaatiokykyä tarvitaankin, mutta asiantuntijaksi kehittyminen vaatii myös muodollista tietoa, teoriaperusteiden hallintaa sekä runsaasti tavoitteellista harjoittelua. (Tommola 2006, 142.)

4.1 Asioimistulkkaus

Laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010, 5 §) säädetään oikeudesta tulkkauspalveluun seuraavasti ”oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.” Viittomakielen tulkkausalalla käytetään nimitystä asioimistulkkaus lain säättämässä työssä käymiseen, asiointiin, yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, harrastamiseen ja virkistymiseen liittyvästä tulkkauksesta. Kansaneläkelaitos käyttää samasta asiasta termiä yleistulkkaus. Laissa (133/2010, 6 §) säädetään, että ”kuulonäkövammaisella henkilöllä on mahdollisuus saada vähintään 360 ja kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana”. Lisäksi tulkkauspalvelua on järjestettävä mainittuja tuntimääriä enemmän, mikäli ”se on asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottaen perusteltua” (Laki 133/2010, 6 §).

Kuurojen Liiton ja Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen (2010) julkaisemassa Suomen viittomakielten kielipoliittisessa ohjelmassa todetaan tulkkauksesta elämänkaar-
ren eri vaiheissa seuraavasti:

Usein ollaan kiinnostuneita vain tulkkauspalvelun määrästä, vaikka laatu on palvelujen kehittämisessä vähintään yhtä tärkeää. Viime vuosina tulkkauksen laatu on puhuttanut viittomakielistä yhteisöä hyvin paljon: tulkkien ammattitaitoon ei kaikilta osin olla tyytyväisiä. Toisaalta osa tulkkien osaamisesta jää myös hyödyntämättä: esimerkiksi opiskelutulkkauksessa tulkeille kertyy tietyn ammattialan erityissanastoa, josta olisi hyötyä myös työelämän tulkkaustilanteissa. Työelämäntulkkauksen järjestämiseen onkin lähivuosina panostettava aiempaa enemmän. Laadukkailla tulkkauspalveluilla viittomakielisten osallisuus työyhteisössään tulisi nykyistä paremmin turvatuksi. (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 42,43.)

Scott-Gibson (1990) toteaa kuurojen yhteisössä tapahtuvan muutosta sen kehittyessä yhä poliittisesti aktiivisemmaksi ja omia oikeuksiaan ajavaksi. Tästä seuraa esi-

merkiksi saatavilla olevan tulkkauspalvelun laatuun kohdistuvat odotukset ja paineet yhä ammattimaisempaan viittomakielen tulkkauspalveluun. Lisäksi yhteisössä ollaan valmiita myös antamaan palautetta, mikäli tyytymättömyyttä tulkkaukseen ilmenee. (Scott-Gibson 1990, 257.)

Suomessa viittomakielen tulkkien työtehtävät ovat laajentuneet vuosien ja uusien lakien myötä. Turussa 11.-12.4.2008 pidetyssä KäTu-symposiumin viittomakielen tulkikoulutuksen tulevaisuuden työpajassa todettiin viittomakielisten asiakkaiden osallistumismahdollisuuksien kasvaneen. Tämä on kasvattanut tulkin osaamiseen kohdistuvia haasteita esimerkiksi hyvin pitkälle erikoistuneella työpaikalla. Laatuvaatimusten kasvaessa tarvitaan yhä pidemmälle erikoistunutta korkealaatuista palvelua. Lisäksi palvelujärjestelmän rationalisoituessa tulkin saatavuus tehostuu, jonka seurauksena kysyntä kasvaa. Tulkin saatavuuden parantuessa asiakkaat alkavat oikeutetusti vaatia laatua ja miettiä, kenet haluavat tulkikseen. (Roslöf & Rissanen, 2008, 6.)

Kalelan (2010) tutkimuksen mukaan epäpätevä tulkki vaarantaa luottamuksen, jota asiakkaat kokevat tulkkeja ja heidän koulutustaan kohtaan. Kalelan haastatteleminen tulkkien sekä huonokuuloisten ja kuuroutuneiden asiakkaiden mielestä tulkkien työnantaja on vastuussa pätevyyden ja tulkkaustilauksen vaativuuden arvioinnista. (Kalela 2010, 87–88.) Tämän vuoksi työnantajan panostus lisä- ja täydennyskoulutukseen on mielestäni viittomakielen tulkkausalalla ensiarvoisen tärkeä ja tämän veloitteen laiminlyömisellä voi olla seurauksia.

Widbergin ja Thurénin (2009) tutkimuksen mukaan viittomakieliset asiakkaat ovat huolissaan hyvien tulkkien alalla pysymisestä ja työssäjaksamisesta. Samalla asiakkaat toivovat, että työssä pärjäämättömät tulkit tai tulkit, joilta puuttuu halu kehittyä ammatillisesti, karsiutuisivat pois. Haastatellut kuurot toivat esiin huolen tulkkaustyön ja tulkkien laadun valvomattomuudesta. Laadun valvonnan toivottaisiin siirtyvän virallisen tahon vastuulle. Vastauksissa toistui asiakkaan kokemus siitä, että hän joutuu ilmaisemaan asioitaan yksinkertaisemmin, jotta tulkki ymmärtäisi hänen viittomistaan. Tämä johtaa esimerkiksi tärkeiden yksityiskohtien poisjäämiseen. Laadukkaana ja onnistuneena tulkkauksena haastatellut pitivät tilannetta, jolloin asiakkaan ei tarvitse miettiä tulkkausta, vaan voi keskittyä käsiteltävään asiaan. Haastatellut kuurot toivat esiin oikeutensa koulutettujen ja taitavien tulkkien käyttämiseen. Asiakkailla tulisi olla

oikeus ”äänestää jaloillaan” hyvää ja laadukasta tulkkauspalvelua, eikä nykyisen kilpailutusjärjestelmän mukaisesti tyytyä saatuun tulkkiin. Asiakkaat toivoivat voivansa tilata eri tilanteisiin erikoistuneita tulkkeja. (Widberg & Thurén 2009, 12, 18–21.)

4.2 Etätulkkaukset

Laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010) jaetaan tulkkauspalvelu tulkkaukseksi ja etätulkkaukseksi. Laissa määritellään etätulkkauksen seuraavasti: ”vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja muihin osapuoliin kuva- ja ääniyhteydessä.” Lisäksi lain (133/2010, 8 §) mukaan ”tulkkauspalvelu voidaan järjestää myös etätulkkauksena, jos se on palvelunkäyttäjän yksilölliset tarpeet huomioon ottaen mahdollista ja perusteltua. Kansaneläkelaitos järjestää etätulkkauksia käyttävälle henkilölle tulkkauksessa tarvittavat hinnaltaan kohtuulliset välineet ja laitteet sekä vastaa etäyhteyden käytöstä aiheutuvista välttämättömistä kustannuksista. Lisäksi etätulkkauksen järjestämiseen kuuluvat välineiden ja laitteiden: 1) määrittäminen saatujen asiantuntijaselvitysten perusteella; 2) kokeileminen; 3) käytön opetus ja seuranta sekä huollon järjestäminen.”

Hietanen (2008) määrittelee etätulkkauksen tulkkaustilanteeksi, jossa viestijät voidaan hajauttaa ja tulkki voi olla lähellä jotain osapuolta tai kaikista erillään. Lisäksi tilanteessa käytetään välineenä joko puhelinta, näköpuhelinta tai verkkoa. (Hietanen, 2008, 285.) Viittomakielen tulkkauksen osalta etätulkkaukset vaatii näköyhteyden, jolloin käytössä on verkkoa käytettäessä nettikamera ja puhelinta käytettäessä videopuhelutoiminto, tai tulkin tulee olla fyysisesti samassa tilassa viittomakieltä käyttävän viestijän kanssa.

Marjanen & Tainio (2004) mukaan etätulkkaustilanne kuormittaa viittomakielen tulkkia enemmän kuin lähitulkkaustilanne. Tähän syynä on esimerkiksi tekniikka; tulkin on jatkuvasti tarkkailtava tulkkauksen tuotoksen, tulkkeen, näkymistä ja kuvaruutuun katsominen väsyttää silmiä pitkään tulkatessa. Etätulkkaukset vaatii erityistaitoja tulkilta. Tulkkauspalvelun järjestelyistä riippuen asiakas saattaa olla tulkkille tuntematon, eikä tulkkausaihetta tiedä etukäteen. Lisäksi aihe saattaa vaihtua kesken tulkkauksen,

asiakkaan päättäessä seuraavaksi soittaa sukulaiselleen soitettuaan ensin valituksen huonosta palvelusta tai viallisesta tavarasta. Nämä tekijät vaativat tulkilta osansa energiasta ja keskittymisestä. Etätulkkausta tekevällä tulkilla tulee siis olla erinomainen tulkkaustaito ja luja luottamus omaan osaamiseensa. (Marjanen & Tainio 2004, 28.)

Marjasen ja Tainion mukaan etätulkkaukseen tuskin tulee koskaan korvaamaan lähitulkkaukseen, mutta se on täydentävä tulkkipalvelun muoto, joka sopii tietynlaisiin tilauksiin hyvin. Lisäksi tulkkien työaika saadaan tehokkaampaan käyttöön. Etätulkkaukseen on erinomainen ratkaisu vaikkapa puhelinasiointiin tai työpaikan lyhyeen palaveriin. (Marjanen & Tainio 2004, 28–29.)

Etätulkkaukseen käytetään Suomessa päivittäin ja tulkkien tulisi myös opastaa siinä käytettävään tekniikkaan. Tietokoneen ja sen kameran tai matkapuhelimen välityksellä viitottaessa tulkkaukseen kohdistuu uudenlaisia vaatimuksia, kuten esimerkiksi sormiaakkosten ja numeroiden viittomisen hitaus ja viittojen visuaalinen tausta. Voidaan perustellusti sanoa, että viittomakielen tulkin on omaksuttava elinikäisen oppimisen periaate jo pelkästään asioimistulkkauksen moninaisten tilanteiden vuoksi, lisäksi 2000-luku on tuonut mukanaan teknisiä innovaatiota ja globalisaatiota myös viittomakielialalle. Onkin syytä kysyä, millä tavalla elinikäinen oppiminen toteutuu yksittäisen viittomakielen tulkin kohdalla?

4.3 Kuurot maahanmuuttajat

Kuurojen maahanmuuttajien lukumäärästä Suomessa ei ole tarkkoja tietoja. Kuurojen Liiton kuntoutussihteerit ovat keränneet tietoja Kuurojen Liitossa asioineiden maahanmuuttajien lukumäärästä. Varovaisen arvion mukaan kuuroja maahanmuuttajia saattaa olla 150. Suunta on kuitenkin selkeästi nouseva. Kuntoutussihteereiden keräämien tietojen mukaan vuonna 2006 kuuroja maahanmuuttajia oli 88 ja vuonna 2010 heitä oli 127. Suurimmat ryhmät ovat venäläiset ja virolaiset. (M. Nevalainen, henkilökohtainen tiedonanto, sähköposti 11.3.2011.)

Kuurojen Liiton ja Kotimaisten kielten tutkimuslaitoksen (2010) laatima kielipoliittinen ohjelma toteaa kuuroista maahanmuuttajista seuraavasti :

Kansainvälistyminen näkyy myös viittomakieliyhteisössä. Kuurojen Liiton kuntoutus-sihteereiden asiakasrekisterin mukaan kuuroja maahanmuuttajia on noin 120, lähes 20:stä eri maasta. Suurin osa heistä on venäläisiä, jotka käyttävät venäläistä viittomakieltä äidinkielenään. Osa maahanmuuttajista on asunut Suomessa jo 20 vuotta, joten he eivät miellä itseään enää maahanmuuttajiksi. Vaikka Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus omaan äidinkieleensä, viittomakielisten maahanmuuttajien viittomakielten asemaa ei rinnasteta Suomen kansallisten viittomakielten, suomalaisen ja suomenruotsalaisen viittomakielen, asemaan. Saadakseen esimerkiksi tulkkauspalveluja, koulutusta tai Suomen kansalaisuuden, heidän on hallittava riittävä suomalaisen tai suomenruotsalaisen viittomakielen taito. Viittomakieliset maahanmuuttajat ovat siis selvästi huonommassa asemassa kuin muut maahanmuuttajat, joista useimmilla on mahdollista saada omakielinen tulkki. Heidän kielellisten oikeuksiensa toteutumista voidaan valvoa kansainvälisten kielisopimusten nojalla. (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 21–22.)

Kun kyse on toisesta maasta saapuneesta kuurosta maahanmuuttajasta, joka ei vielä hallitse suomalaista tai suomenruotsalaista viittomakieltä, vain kotimaisia viittomakieliämme osaava tulkki on väistämättä haasteen edessä. Tilanteessa tulisi molemmilla olla taitoa käyttää jonkinlaista tilanteessa luotua ”välikieltä” tai osata kansainvälistä viittomista. Tulkki toimii jatkuvasti monikulttuurisessa ympäristössä suomalaisten kuu-levien ja kuurojen välillä, kuurot maahanmuuttajat tuovat vielä lisähaasteen näihin työtehtäviin. Näitä tilanteita ratkaistaan joskus sillä, että paikalla on natiivi, äidinkieleltään viittomakielinen tulkki, joka kääntää kansainväliselle viittomiselle suomalaisesta viittomakielestä ja päinvastoin. (A. Jouhilampi-Ylinen, henkilökohtainen tiedonanto 9.3.2011.)

Kippo (2010) haastatteli kuuroja maahanmuuttajia ja haastatteluista kävi ilmi, että vaikka kuurot maahanmuuttajat kokivat tulkkipalvelujen olemassaolon hyvänä asiana, tulkkipalvelujen käytössä nähtiin haasteita. Vaikeuksia oli myös suomalaisen viittomakielen tulkin viittomisen ymmärtämisessä ja tulkin tilaamisessa. Kippo toteaaakin, että kuurojen maahanmuuttajien kohdalla ymmärtämisessä tulkin kielitaito on merkit-

tävässä asemassa. Kipon haastateltavat kertoivat, että heillä saattoi olla asiointitilanteissa mukanaan tulkin lisäksi henkilö, usein puoliso tai ystävä selventämässä keskustelua. Haastateltavat toivoivat, että saisivat valita kuka tulee tulkiksi, koska ymmärtämisessä ja yhteistyössä on eroja tulkkien kohdalla. Aina ei yhteistyö ollut onnistunut. Tämä on myös tilannesidonnaista; yksi tulkki sopii yhteen tilanteeseen hyvin, mutta ei välttämättä sovi toiseen. (Kippo 2010, 61–62, 67.)

Pynnönen (2010) toteaa tutkimuksessaan, että kuurot maahanmuuttajat ovat kokeneet tulkkauksen laatua heikentävinä poikkeustilanteina muun muassa uusien tulkkien kanssa tapahtuvat väärinkäsitystilanteet sekä uudet viittomat. Haastateltujen kuurojen kokemuksen mukaan tulkki viittoaa nopeasti sanat sormiaakkosilla, mikäli kyseinen sana on uusi ja sille ei ole viittomamerkkiä. Kuurot maahanmuuttajat kokivat Pynnösen tutkimuksen mukaan tulkkipalvelun sekä sen maksuttomuuden positiivisena asiana. (Pynnönen 2010, 49.)

5 TUTKIMUSTULOKSET JA PRODUKTI

Tässä luvussa käyn läpi tutkimukseni tulokset, jotka olen jakanut asioimistulkkauksen haasteisiin ja koulutustarpeisiin. Esittelen luvuissa työnantajan edustajan Jouhilampi-Ylisen haastattelusta nousseet teemat ja kyselylomakkeen samanaiheiset vastaukset limittäin. Kaikista aiheista ei ole molemmista aineistosta tuloksia. Lopuksi esittelen koulutussuunnitelman luonnoksen pääsisällöt.

Kysely lähetettiin kuudelle Tulke Oy:n viittomakielen tulkille, jotka kaikki vastasivat. Vastausaikaa oli noin kaksi viikkoa. Vastaajat ovat kaikki 20-35-vuotiaita naisia, joilla on viittomakielen tulkin ammattikorkeakoulututkinto. Kolmella vastaajalla on viittomakielen tulkkausalan työkokemusta 0-2 vuotta ja kahdella 3-5 ja yhdellä 6-15 vuotta. Anonyymiyden säilyttämiseksi vertailen vain ryhmiä 0-2 vuotta ja 3-15 vuotta. Tulke Oy:n toimitusjohtajan haastattelu toteutettiin 9.3.2011. Käytän tulosten ryhmittelyssä kysymyslomakkeen jaottelua.

5.1 Viittomakielen asioimistulkkauksen haasteisiin liittyvät tulokset

Kysymykseen ”löytyykö jälkeensä vaivaamaan jääneistä asioimistulkkaustilanteista usein jokin tilanteita yhdistävä piirre?” viisi vastasi myöntävästi ja kuvaili sitä muun muassa seuraavasti:

”Toisinaan tuntuu, että olen liian hidas reagoimaan muuttuvissa tilanteissa (esim. keskeyttämään, pyytämään selvennystä, muuttamaan tulkkausstrategiaa vaikka huomaisin tilanteen sitä vaativan). Usein mietityttää myös oma kieli- ja tulkkaustaito, joka ei aina tunnu riittävän.”

”Puhujan nopeatempoisuus, jolloin tulkkaus ei niin sujuvaa kuin voisi toivoa.”

”Sanasto ja viittomien puuttuminen.”

Pyydettyäessä asioimistulkkaukseen liittyvistä haasteista muita kommentteja, kaksi vastaajaa kirjoitti:

”Vastavalmistuneena jännitän vielä tulkkaustilanteita melkoisesti. Joskus tuntuu, että stressaan tilanteen pilalle jo ennen kuin tulkkaus on alkanutkaan.. Halu

suoriutua täydellisesti ja virheettä lisää jännitystä, mikä vaikuttaa tilanteesta selviytymiseen. Aika ja työkokemus ehkä auttavat näissä haasteissa.”

”Spiikkaus usein haastavaa jos ei omaa riittävää taustatietoa asiakkaasta, käsiala uutta, ...monia vaikuttavia tekijöitä onnistuneeseen spiikkaukseen.”

5.1.1 Asioimistulkkaukset ja tulkkauksen prosessi

Jouhilampi-Ylinen toi haastattelussa esiin asioimistulkkausten haasteita seuraavalla tavalla:

”Jos lähdemme siitä, että koulutus antaa tietynlaiset eväät työssä toimimiseen, niin eväät ovat edelleen melko heikot siinä vaiheessa, kun työelämässä aloitetaan. Työtä pystyy siis tekemään, mutta työn varsinaisen todellisuuden kohtaa vasta työelämässä. Asiakasryhmämme on kovin heterogeeninen ja asiakkaat ovat monenlaisia; monenlaisin kielitaidoin varustettuja ja monenlaisista taustoista tulevia. Tämä asettaa kyllä tulkin kielitaidon, tulkkauksien ja ylipäänsä ihmishuhtelu- ja asiakaspalvelutaidot melkoiselle koetukselle. Jos lähdetään siitä, että koulutus antaa tietynlaiset eväät työssä toimimiseen niin ne eväät on aika heikot siinä vaiheessa kun lähdetään sinne työelämään. Eli pystyy tekemään työtä mutta sen varsinaisen todellisuuden kohtaa sit vasta siinä työelämässä ja meidän asiakasryhmähän on kovinkin heterogeeninen. Siellä on hyvin monenlaisia asiakkaita, monenlaisella kielitaidolla varustettua asiakasta ja tulevat monenlaisista ympyröistä niin se asettaa kyllä tulkin sekä kielitaidon, tulkkauksien ja sitten ylipäänsä tällaiset ihmishuhtelu- ja asiakaspalvelutaidot aikamoiselle koetukselle.”

Asioimistulkkausten haasteisiin liittyvissä kysymyksissä ensimmäiseksi kysyttiin “mitkä alla olevat osa-alueet koet haastelliseksi asioimistulkin työssä liittyen tulkkauksen prosessiin”. Osa-alueina olivat 1 nopeus, sujuvuus, 2 viittomat, tulkkauksien aihe, ja 3 paritulkkaus. Kunkin vaihtoehdon kohdalla oli suljettu kysymys kyllä / ei ja lisäkysymys “jos vastasit myöntävästi kysymykseen x, millaisissa toimeksiannoissa koet tämän haastavana?” Viisi vastaajaa kuudesta mainitsi nopeuden ja sujuvuuden. Vastaajat, joilla on viittomakielen tulkkauksien työkokemusta enintään kaksi vuotta, kokivat useammat tilanteet tai luentotyyppiset tulkkauksien tilanteet haastaviksi nopeuden ja sujuvuuden kannalta.

”Jos puhuja puhuu vauhdikasta, omat tulkkauksien taidot eivät ole vielä kehittyneet niin paljon, että tulkkaukset olisi riittävän sujuvia.”

”Tulkilla ei ehkä ole riittävästi sosiaalista rohkeutta keskeyttää puhujaa. Vastavalmistuneena nopeus ei vaan riitä, tulkkauksen prosessi vain vielä paljon aikaa...Puheelle tulkkauksessa haastavinta viitotun viestin ymmärtäminen, ei niin-

kään suomenkielelle muotoilu. Painetta aiheuttaa kuurojen kärsimättömyys toistaa viittomaansa ja turhautumisen näyttäminen tulkille. Tulkkina kuitenkin yritän aina suoriutua mahdollisimman hyvin ja virheettömästi....”

Pidemmän työkokemuksen omaavat toivat esille tulkkausaiheen vierauden ja esimerkiksi asiantuntijapuheenvuorot. Syitä tähän he analysoivat seuraavasti:

”Ehkäpä sen takia, että suomen kielen sanat eivät ole tuttuja ja näin ollen ei viittomatkaan tule automaattisesti.”

”Riippuen aina tilanteesta, yleensä en koe haasteelliseksi, mutta joskus jos aihe on vähän vieraampi prosessointiin menee enemmän aikaa.”

”En tiedä riittävästi puhuttavasta alasta tms. Epäröinti kuullun ymmärtämisessä vaikeuttaa sujuvaa ja nopeaa viittaamista.”

Kaikki vastaajat kokivat haastavaksi viittomat ja tulkkausaiheet. Vastaajat mainitsivat syyksi muun muassa erityissanastoa vaativat tilanteet. Kaksi vastaajista mainitsi paritulkkauksen haastavaksi:

”Ei varsinaisesti ole mitään tiettyä toimeksiantoa, ehkä enemmänkin se millainen pari on ja miten yhteistyö sujuu. Haastava tilanne voisi ehkä olla sellainen, jossa tulkkiparilla on tietoa ja kokemusta ja itse on uutena tilanteessa, en ehkä osaa auttaa.”

”Uusi pari uusi aihe, kuinka selvittää yhdessä, varsinkin jos itse pinnistelee ääriajoilla ja pari on esim. vastavalmistunut? Toisaalta tilanne; jos pari on paljon taitavampi, aihe itselle outo ja liian haastava. Kuinka kestää oma epävarmuus omalla aktiivivuorolla? Parien ’epäsuhtaisuus’ ja ei ole oikea /oikeat ihmiset ’oikeanlaisella työkomennolla’ ...”

Vastaajista vain yhdellä oli kokemusta etätulkkauksesta. Hän koki siinä erityisiä haasteita muun muassa tekniikan osalta.

5.1.2 Asiakaspalvelu

Kysymyksessä kaksi kysyttiin, että ”mitkä allaolevat vaihtoehdot koet haastelliseksi asioimistulkin työssä liittyen asiakkaiden kohtaamiseen?” Osa-alueina olivat 1 tulkin ammattitoolissa pysyminen (puolueettomuus, vaitiolovelvollisuus, ulkopuolisuus, omien tunteiden säätely), 2 eri asiakasryhmät, kuten lapset, nuoret, seniorit jne., ja 3

palautteen vastaanottaminen ja antaminen. Kunkin vaihtoehdon kohdalla oli suljettu kysymys kyllä / ei ja lisäkysymys *jos vastasit myöntävästi kysymykseen x, kerro millaisissa toimeksiannoissa koet tämän haastavana?* sekä jatkokysymys *minkä epäilet kyseisissä toimeksiannoissa sen aiheuttavan?* kaksi vastaajaa koki haastavaksi tulkin roolissa pysymisen. Toinen vastaajista pohti vaitiolovelvollisuutta seuraavasti:

”Tilanteissa, joissa toimiminen on ollut hankalaa tai jotka ovat jääneet mietityttämään tulkkauksellisesti. Itse mietin lähinnä sitä, miten paljon ja kenen kanssa näistä tilanteista voi keskustella rikkomatta vaitiolovelvollisuutta.”

Toinen vastaajista mietti tulkin roolia kuurosokean asiakkaan kanssa:

”Kuurosokeiden kanssa tulkin roolissa pysyminen tuntuu joskus häilyvän: asiakkaiden erilaiset ja vaihtelevat tarpeet... oletko joissakin tilanteissa vain tulkki vai toimitko ihmisenä tai lähimmäisenä? Asiakkaat ovat saattaneet saada vaihtelevaa tulkkausta tai tulkkauspalvelua, joku asiakas luulee sen olevan ’normi’ vaikka ei kuuluisi tulkin tehtäviin. Kokeilee samaa jokaisen tulkin kanssa ja ristiriita tilanne syntyy, kun tulkki kieltäytyy vaikka ed. tulkki on tai olisi tehnyt asiakkaan esittämän pyynnön tai vaateen.”

Jouhilampi-Ylinen kertoo haastavaksi asiakastilanteeksi esimerkiksi sellaisen, jossa asiakas odottaa tulkilta ehkä jotain muuta kuin mitä tulkin tehtäviin ja työhön kuuluu. Asiakas saattaa esimerkiksi olla sitä mieltä, että tulkin tulee kantaa hänen laukkuaan. Ristiriitoja tilanteessa aiheuttaa se, kuinka tällaisessa tilanteessa osaa olla toisaalta asiakaspalvelija, toisaalta tuoda esiin, mitä tulkin työhön kuuluu. Lisäksi Jouhilampi-Ylinen mainitsee aggressiiviset asiakkaat, joiden määrä ei ole suuri, mutta jotka kohdalle osuessaan aiheuttavat haastavan tilanteen. Tässä työnantajan täytyy tarjota tukea ja työnohjausta epämukavien tilanteiden purkamiseen, sillä esimerkiksi vastavalmistuneella tulkilla ei ole koulutuksen myötä riittävää käytännön tietoa näistä.

Viisi vastaajaa mainitsi eri asiakasryhmät haastaviksi. Ryhmistä mainittiin kuurona asiakkaana lapsi, nuori tai seniori.

”Oma puutteellinen viittomakielentaitoni ei salli minun mukauttaa kieltä lapsille sopivaksi. Tunnen myös painetta olla kielenmalli kielessä, jota en kylliksi hallitse. Haastavaa on myös se, ettei suomen kieleen voi turvautua samalla tavoin kuin esim. aikuiselle kuurolle tulkatessa. Lapsiasiakkaita on myös kovin vähän, joten rutiinia on vaikea kehittää.”

”Nuorilla käytössä ilmaisuja, joita ei ymmärrä (en ole koskaan nähnyt), idiomaattisten ilmaisujen kömpelö käyttö omassa tulkkeessa tai ei ymmärrä mitä ne tarkoittavat, jos nuoret tuottavat idiomeja.”

”Vaikeuksia erityisesti vk → sk tulkkauksessa. Nuorten käyttämä kielirekisteri on itselleni vieras, viittominen nopeaa ja vähäeleistä sekä heidän maailmansa muutenkin vieras. Olen ylipäättään todella vähän tekemisissä nuorten kanssa.”

”Senioreilla jäykät kädet, käsimuotojen puuttuminen.”

”Joskus senioriasiakkaiden kanssa pitäytyminen vain tulkkina, ei avustajana.”

”En hallitse vanhusten käyttämää kielirekisteriä. Joidenkin iäkkäiden puheesta [lisäys: oralistisen kouluopetuksen saaneet iäkkäät kuurot saattavat käyttää ääntä viittoessaan] on vaikea saada selvää, ehkä heidän motoriikkansa enää riittä tarkkaan viittomiseen. Haastavaksi tilanteet tekee myös se, ettei vanha kuuro ehkä osaa mukauttaa kieltään. Jos tulkkikään ei tähän pysty, voi kommunikointi vaikeutua. Toisinaan tuntuu myös mahdottomalta muistaa huulion merkitys. Selkeä ja suomen kieltä mukaileva huulio voi unohtua kesken tulkkauksen.”

”Lasten ja vanhusten kanssa on joskus haasteellista pysyä tulkin roolissa, mutta toisaalta sellaisissa tilanteissa ei mielestäni pidäkään pitäytyä tiukasti tulkin roolissa...Rajanveto tällaisissa tilanteissa on haastavaa, mutta en koe sitä ongelmaksi.”

Jouhilampi-Ylinen kertoi, että asioimistulkin työssä on tilanteita senioriasiakkaiden kanssa, jolloin kuurolla asiakkaalla tulisi olla tulkin lisäksi joku muu tukihenkilö, esimerkiksi kuntoutussihteerä, mukana asioidessa. Tulkki on hankalassa tilanteessa, kun huomaa, ettei asiakas ole enää tulkin käyttäjä. Lisäksi ylipäättään vanhemmat asiakkaat ovat haastava asiakasryhmä viittomakielen tulkeille. Valmistuvat viittomakielen tulkit ovat keskimäärin nuoria, eikä heillä välttämättä ole ylipäänsä kontakteja senioreihin, ei kuuleviinkaan. Joten ikääntyneen kuuron kohtaaminen on haastavaa; hän saattaa käyttää aika erilaista viittomakieltä kuin mitä tulkkikoulutuksessa opetetaan. Tämä on haaste, johon pitää yrityksen sisällä vastata, sillä tätä valmiutta ei tulkkien peruskoulutuksesta saa.

Kysyttäessä ”kohtaatko työssäsi asioimistulkkina maahanmuuttajia”, viisi kuudesta vastaajasta vastasi myöntävästi. Kysyttäessä suljetulla kysymyksellä ”koetko, että maahanmuuttajille tulkkauksen on erityisen haasteellista?” 1 en lainkaan, 2 harvoin, 3 joskus, 4 usein, 5 lähes aina. Kaikki viisi kokivat maahanmuuttajille tulkkauksen erityisen haastavaksi joskus (4) tai usein (1). Kysyttäessä, ”jos koet, että maahanmuuttajille tulkkauksessa on erityisiä haasteita, millaisia nämä haasteet ovat?” vastaajat vastasivat:

*”Maahanmuuttajan suomen kieli /suomalaisen viittomakielen taito ei ole riittävän hyvä, jolloin ymmärtäminen puolin ja toisin on vaikeaa. Maahanmuuttajille tulka-
tessa pitäisi osata käyttää hyvin visuaalisia ilmaisuja, jonka koen myös hanka-
lana.”*

*”Tuottamisen haasteet: maahanmuuttajakuoron huulio voi mukailla lähtömaan
puhuttua kieltä, mikä vaikeuttaa viittomisen seuraamista. Kyky mukauttaa suo-
malaisella viittomakielellä tuotettua viestiä tai selittää sitä toisin sanoin voi olla
puutteellinen. Tuottamisen haasteet; mamu-kuurolle tulkaessa ei välttämättä
voi turvautua suomenkieleen tai sormittamiseen. Tulkkaus saattaa vaatia
enemmän visuaalisuutta ja mimiikka kuin mihin itse pystyn. Jos sekä tulkki että
kuuro ovat ’puolikielisiä’ ainoassa yhteisessä kielessään, vaikuttaa se koko ti-
lanteen sujumiseen.”*

*”Yhteisen kielen puuttuminen, erilainen kulttuuritausta, tavat yms. on joskus
haastavaa. Käsitteiden ymmärtämisessä puutteita, ei ymmärretä kuinka suoma-
lainen yhteiskunta toimii. Joissakin tapauksissa tuntuu, ettei maahanmuuttajat
ymmärrä tulkin roolia. Saatetaan odottaa tulkilta tulkille kuulumattomia ’tehtäviä’
tehtäväksi.”*

*”Asioiden välittäminen kulttuuritaustasta toiseen, asiakkaan tausta, eri viittoma-
kieli, abstraktien asioiden tulkkaus erityisen haastavaa. Missä kulkee tulkin eks-
plikoinnin raja?”*

*”Asiakkaan puutteellinen suomalaisen viittomakielen taito (sekä suomen kielen
taito).”*

5.1.3 Työpaikkatulkkaukset

Suljettuun kysymykseen ”oletko työssäsi asioimistulkkina tulkannut viittomakielistä asiakasta hänen opiskeluihinsa tai töihinsä liittyen ja kokenut, ettei tietosi hänen alas-
taan ole riittävät tulkataksesi kohdekielelle” viisi vastaajaa vastasi myöntävästi. Kuu-
des vastaaja kertoi, ettei ole viime vuosina tehnyt kovin paljoa asioimistulkkauksia,
eikä mieleen siksi noussut näitä tilanteita, vaikka mainitsi, että niitä varmasti on ollut.
Vastauksissa kävi ilmi, että erityisesti tekniset alat koettiin haastaviksi.

*”Esimerkiksi työpaikoilla puhuttiin asioista yleisellä tasolla ts. niin kuin kaikki
paikallaolijat tietävät, mistä puhutaan. Ainoa kuka ei ymmärrä mistä puhutaan
tai mihin viitataan asioista on tulkki. Joe ei tiedä mistä puhutaan, tulkkaus jää
niin yleiselle tasolle, ettei se ole ymmärrettävää vk-asiakkaalle.”*

*”Olin tulkkina eräässä metallialan yrityksessä uuden työkoneen käyttökoulutuk-
sessa. Asiakas tilasi minut paikalle tuntia ennen koulutuksen alkua ja antoi mi-
nun lukea koneen käyttöohjeet ja sen jälkeen vastasi kysymyksiini ja antoi viit-*

tomia. Tämä oli ideaalitilanne ja tulkkaus onnistui hyvin. Valitettavasti vain ei ole realistista odottaa, että asia sujuisivat näin hyvin sellaisissa jokapäiväisissä työpaikkapalaverissa, joihin ei pysty valmistautumaan.”

Työnantaja kuvailee asioimistulkin työelämän muutosta haastattelussa:

Yksi melko suuri haaste on kuurojen koulutustason nousu; meillä on paljon korkeakoulutettuja kuuroja, joten työelämä, jossa kuurot ovat, on hyvin erilaista aikaisempaan verrattuna. Toki on selvää, että käsityöammattienkin erityissanasto on ehkä tuntematonta tämän päivän tulkeille ja aiheuttaa haasteita, mutta myös sellainen työympäristö, jossa ollaan ehkä hyvinkin teoreettisten asioiden kanssa tekemisissä, aiheuttaa haasteita. Osittain ehkä myös koulutustason noususta johtuen kuurojen harrastuneisuuskin on muuttunut jonkin verran. Harrastukset eivät enää ole perinteisesti käsityöharrastuksia tai pelkästään liikunnallisia vaan kuurot voivat opiskella esimerkiksi avoimessa yliopistossa teoreettisia aineita ja tämä vaikuttaa siihen, mitä asioita tulkin tulee hallita ja ymmärtää ja paljonko tulkin tulee olla perillä esimerkiksi yhteiskunnan toiminnasta. Meillä on myös politiikassa mukana olevia kuuroja ja niihin liittyvät tulkkaustilanteet voivat olla aika haastaviakin. Mielestäni tulkkaustilanteet ovat vähän toisenlaisia kuin mitä ne olivat vielä viisitoista vuotta sitten. Yksi aika iso haaste on se, että kuurojen koulutustaso on noussut aika paljonkin, meillä on tosi paljon korkeakoulutettuja kuuroja jolloin se työelämä, jossa he on, on hyvin erilaista kuin aikaisemmin. Toki on selvää, että käsityöammattienkin on se erityissanasto on ehkä tuntematonta tämän päivän tulkeille ja aiheuttaa haasteita mutta myös se sellainen työympäristö jossa ollaan ehkä hyvinkin teoreettisten asioiden kanssa tekemisissä niin aiheuttaa toki haasteita. Ja sitten osittain ehkä siitä koulutustason noususta johtuen tällainen kuurojen harrastuneisuus on ehkä muuttunut jonkin verran että harrastukset ei ole niitä käsityöharrastuksia tai jotain pelkästään liikuntaan liittyvää, vaan siis kuurot voi opiskella vaikka avoimessa yliopistossa teoreettisia aineita, jolloin se vaikuttaa siihen, että mitä tulkin tulee hallita ja ymmärtää ja paljonko tulkin täytyy ymmärtää tästä yhteiskunnan toiminnasta meillä on kuuroja jotka on politiikassa mukana ja sitä kautta ne on aika haastaviakin minusta ne tulkkaustilanteet ehkä vähän toisenlaista kuin mitä se on ollut vielä viisitoista vuotta sitten.

5.2 Koulutustarpeisiin liittyvät tulokset

Jouhilampi-Ylinen kokee erityisen tärkeänä työnantajan tarjoaman lisä- ja täydennyskoulutuksen. Mikäli palvelusta halutaan tehdä yrityksen linjan mukaista, työnantajan täytyy olla valmis panostamaan työntekijöiden koulutukseen. Yrityksen palveluksessa olevista tulkeista monet ovat vastikään valmistuneita, jolloin työ arjessa kehittää taidollisesti tiettyyn tasoon saakka. Tämän lisäksi tarvitaan tukea ja koulutusta, jota to-

teutetaan suunnitelmallisesti. Lisäksi hän tuo esiin, että työntekijällä olisi toivottavaa olla kunnianhimoa omaa työtään ja osaamistaan kohtaan. Työntekijän tulee ymmärtää, että valmistumisen jälkeen ei ole valmis, vaan työelämä muuttuu jatkuvasti ja se vaatii työssä kehittymistä.

Jouhilampi-Ylisen mielestä koulutussuunnitelman mukaisesti lisä- ja täydennyskoulutusta voidaan järjestää yksittäisinä kursseina, mutta myös jatkuvan työn arvioimisen kautta pidempänä prosessina. Prosessi pitää sisällään laadun arvioimista ja yksittäisen työntekijän kohdalla pitkäjänteistä työskentelyä osaamisen kehittämiseksi. Esimerkkinä Jouhilampi-Ylinen kertoo, että koulutusta voidaan järjestää kertaluontoisesti puheelle kääntämisestä, mutta se ei vielä tee tulkista hyvää puheelle kääntäjää. Työnantajan on järjestettävä pitkäjänteistä koulutusta, jossa seurataan, arvioidaan ja mietitään, kuinka työntekijä voi päästä seuraavalle taitotasolle.

Jouhilampi-Ylinen toteaa, että koulutus on avainasemassa yrityksen arvojen käytännön toteuttamiselle. Koulutus on laadukkaan palvelun ja jatkuvan kehittymisen ehdon edellytys. Tulke Oy haluaa olla ajan tasalla ja tarjota juuri sitä palvelua, mitä alalla juuri nyt tarvitaan. Lisäksi Jouhilampi-Ylinen kertoo kouluttautumisen liittyvän olennaisesti myös kolmannen yrityksen arvon, työhyvinvoinnin, toteuttamiseen. Osana työhyvinvointia on tyydytys, jonka kokee työssä pärjäämisestä. Mikäli työntekijä ei pärjää, hän ei myöskään koe tyydytystä tehdystä työstä. Työnantajan tulee tarjota työntekijöille mahdollisuutta kouluttautua ja kehittää osaamistaan, jotta hän voi kokea työhyvinvointia.

Työn tilaaja kertoo, että kouluttajia tullaan hankkimaan ulkopuolelta, mutta lisäksi käyttämään myös työnantajan ja yrityksen sisäistä osaamista. Esimerkkinä Jouhilampi-Ylinen mainitsee hengellisen tulkkauksen, jonka osaamista yrityksessä osalla tulkeista jo on.

5.2.1 Viittomakielen asioimistulkin lisäkoulutuksen tarve

Kaikki kyselylomakkeeseen vastanneet odottivat työnantajan tukevan heitä ammatillisessa kehittämisessä heidän ollessaan päätoimisesti Tulkkeen palveluksessa. Tuen muodoiksi valittiin vaihtoehtoista palautteen saaminen omasta työstä ja tietotaidon jakaminen. Työnantajalta odotettiin myös tukea koulutukseen osallistumisessa. Tuen toivottiin olevan tietoa koulutuksista ja kannustusta niihin osallistumiseen ja taloudellista tukea koulutuksen maksamisena tai koulutuksen tapahtumisen työajalla. Lisäksi yksi vastaaja mainitsi, että mikäli työnantaja näkee työntekijän tiedoissa tai taidoissa puutteita, siitä tulisi voida keskustella työntekijän kanssa. Esimerkiksi kehityskeskustelun yhteydessä voisi olla hyvä paikka ”ohjata” työntekijää kouluttautumaan, jos työntekijä ei itse näe sille tarvetta. Yksi vastaaja mainitsi lisäksi, että työnantajalta toivottiin tilaisuuksia keskustella tulkkauksista sekä kielellisestä että ammatitieteellisestä näkökulmasta. Työntekijät kokivat annetuista vaihtoehtoista tärkeäksi työnantajan tarjotessa koulutusta, että koulutus tapahtuu työajalla tai että se on työnantajan maksamaa. Lisäksi arvostettiin sitä, että koulutuksen sisältöön on voinut itse vaikuttaa.

Kartoitin erillisillä kysymyksillä vastaajien nykyistä erikoistumista sekä tulevaisuudessa kiinnostavia erikoistumiskoulutuksia. Kukaan työntekijöistä ei ole saanut koulutusta kirjoitustulkkina toimimiseen, mutta kaikki olisivat kiinnostuneita kouluttautumaan kirjoitustulkiksi. Yksi mainitsi, että kouluttautuminen ei tällä hetkellä ole realistista, mutta mahdollisesti joskus tulevaisuudessa. Vastaajista vain kaksi oli pätevöitynyt jollakin kommunikointitavalla tulkkamaan kuurosokealle. Toinen oli suorittanut kuurosokealle tulkkauksen erikoistumisopinnot (oma johtopäätös) ja toinen vastaajista oli suorittanut sosiaalisten pikaviestien koulutuksen. Kuurosokeille tulkkamiseen ei-pätevistä kaikki olivat kiinnostuneita suorittamaan opintoja pätevöitymiseksi.

Kysyttäessä suljetulla kysymyksellä, että ”koetko tämänhetkisen ammattitaitosi olevan riittävää asioimistulkin vaihtelevaan työhön”, kuudesta vastaajista viisi vastasi ”en” ja yksi ”kyllä” lisämaininnalla, että ”aina tietenkin voi parantua”. Vastaajat kokivat, että ammattitaito ei ole riittävää seuraavasti:

”aina on jotain, mitä taitoja tarvitsisi ’päivittää’.”

” esimerkiksi idiomaattisten ilmaisujen käyttö ja ymmärtäminen.”

"Toisinaan tuntuu siltä, ettei viittomakielentaitoni riitä ilmaisemaan asioita niin kuin haluaisin. Vaikka saisin tulkattavan asian ilmaistua, saatan joutua tinkimään esim. lähtökielisen viestin tyylistä. Ilmaisuvaramoni on vielä melko suppeaa. Erityisen vaikeana pidän viittomakielestä puheelle tapahtuvaa tulkkausta, koska tuntuu, etten aina ymmärrä mitä kuuro oikeasti tarkoittaa."

"En pysty vielä tekemään vaativia keikkoja."

"Sanasto, viittomat."

"Kirjoitustulkkauksia tod. paljon, tähän tarpeeseen haluaisin osaltani vastata."

5.2.2 Asioimistulkin ammattitaitoon liittyvä koulutus

Kysymykseen "mistä näistä tulkkaukseen liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta" kaksi vastaajaa valitsivat reletulkkauksen, tiimitulkkauksen ja työskentelyn kuuron tulkkiparin kanssa. Vaihtoehtoina oli lisäksi myös konsekutiivi- tai simultaanitulkkaus, paritulkkaus, tulkkaukseen valmistautuminen, tietyn aihealueen tulkkaus, kuten esimerkiksi hengellisten tilaisuuksien tulkkaus ja tietylle asiakasryhmälle tulkkaus (lapset, nuoret, seniorit, maahanmuuttajat). Jokaisen vaihtoehdon jälkeen tehtiin tarkentava kysymys kuten "jos vastasit myöntävästi kysymykseen 25.11, kerro mille asiakasryhmille tulkkauksesta toivoisit lisäkoulutusta?" Erityisistä aihealueista vastaajien vastauksista nousivat hengelliset tilaisuudet ja niihin liittyvä sanasto, musiikin tulkkaus ja messukaavat sekä tekninen sanasto ja viittomisto. Asiakasryhmille tulkkauksista viisi vastaajaa mainitsi maahanmuuttajat ja kaksi lisäksi lapset.

Kielten koulutuksesta kysyin "mistä näistä kieliin liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta?" ja esitin vaihtoehdot suomalainen viittomakieli, suomen kieli, suomenruotsalainen viittomakieli, ruotsin kieli ja joku muu vieras kieli, mikä? Lisäksi tein tarkentavan kysymyksen joka vaihtoehdon jälkeen. Viisi vastaajaa toivoi koulutusta suomalaisesta viittomakielestä ja he mainitsivat aiheiksi mm. viittomistot eri aiheista, ilmaisut, idiomit, viittomavaramon laajentaminen ns. kielenhuoltoon. Suomen kielestä koulutusta toivoi kaksi vastaajaa, jotka mainitsivat aiheeksi kielenhuollon ja jonkinlaisen luovan kielenkäytön koulutuksen. Muiden kielten osalta vain yksi vastaaja oli kiinnostunut koulutuksesta ruotsin kielestä ja kolme englannin kielestä.

Tulkkausmenetelmiin liittyen kysyin ”mistä näistä tulkkausmenetelmiin liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta” ja esitin vaihtoehdot kuurosokealle tulkkaus (taktiilitulkkaus, rajoitettuun näkökenttään viittominen, puheentoisto, opastus, kuvailu), viitottu puhe, kansainvälinen viittominen, kirjoitustulkkaus, etätulkkaus ja puhelintulkkaus. Myös näiden vaihtoehtojen jälkeen esitin tarkentavan kysymyksen, kuten ” Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 27.11, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.” Tulkkausmenetelmiin liittyen neljä vastaajaa oli kiinnostuneita kuurosokealle tulkkauksen koulutuksista. Näistä osa-alueiksi nousi taktiilitulkkaus (3). Viitotusta puheesta neljä toivoi koulutusta ja siinä perustietoa viitotulle puheelle tulkaamisesta. Kolme vastaajaa vastasi olevansa kiinnostuneita kansainvälisen viittomisen koulutuksesta. Kirjoitustulkkauksesta oli neljä vastaajaa kiinnostuneita. Tässä vastaajat mainitsivat kirjoitustulkkauskurssille osallistumisen ja sitä kautta mahdollisesti pätevoitymisen ja toimimisen kirjoitustulkkinä. Yksi vastaaja mainitsi tarvitsevänsä etätulkkaukseen laitteistoon perehdyttämistä mikäli etätulkaustöitä olisi tulossa. Yksi vastaaja mainitsi toivovansa puhelintulkkauksesta koulutusta; harjoituksia ja muistutusta siitä, millaista puhelintulkkaus on ja miten tilanteissa tulisi toimia.

Viittomakielialaan liittyvistä aihepiireistä esitin kysymyksen ”mistä näistä viittomakielialaan liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta?” Vaihtoehtoja, joiden jälkeen tarkentava kysymys oli: kuurojen kulttuuri, uudet viittomakielialan tutkimukset ja julkaisut (esimerkiksi Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma, YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista) ja kuulovammaisalan järjestöjen toiminta. Koulutusta uusista viittomakielialan tutkimuksista ja julkaisuista toivoi neljä, jotka tarkensivat toiveensa seuraavasti:

”Perustietoa tärkeimmistä sopimuksista ja uusista tutkimuksista. Ei välttämättä vaatisi koulutusta, mutta jokin lista julkaisuista voisi olla hyvä itsenäisen opiskelun pohjaksi. Yleensä tällaiseen ei vain tule oma-aloitteisesti ryhdyttyä.”

”Kirjallinen teksti luettavaksi riittää hyvin. Sen pohjalta ehkä keskustelua.”

”En osaa tarkalleen määritellä tarvetta, mutta tietyissä paikoissa tulkkauskeikoilla käydessä olisi esim. YK:n yleissopimuksen jollakin tasolla tietämisestä apua tuottamisessa. Olisi yleissivistävää tietää sopimuksesta jotain.”

Kahta vastaajaa kiinnosti koulutus kuulovammaisalan järjestöjen toiminnasta ja mainitsivat toiveekseen jonkinlaisen kootun tietopakettin. Kaksi mainitsi toivovansa työyhteisössä toimimiseen liittyvistä aihepiireistä oman ja toisen työn arvioinnin.

”On todella vaikea arvioida toisen työtä ja antaa siitä rakentavaa palautetta. Toisinaan sitä on itselleen aivan liian kriittinen, joten omaa työtäkin voisi oppia arvioimaan vähän kevyemmin.”

”Pelkään olevani joskus liian ankara arvioidessani omaa ja muidenkin työtä. Työssä jaksamisen kannalta olisi tärkeää oppia arvioimaan työtään realistisesti. Koulutus voisi toimia paritulkkausten reflektoinnin osana jollakin tavalla, käytännön läheisesti.”

5.2.3 Työyhteisössä toimimiseen ja asiakaspalveluun liittyvät koulutukset

Kysymykseen ”mistä näistä työyhteisössä toimimiseen liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta?” esitin vaihtoehdot oman ja toisen työn arviointi, tulkkivälitys, alaistaidot (työntekijän oikeudet ja velvollisuudet), tietotekniikkataidot, raportointiohjelman käyttö, sähköpostin käyttö ja viittomakielen tulkkiohjelmaa työharjoittelun ohjaaminen. Tarkentavalla kysymyksellä sain lisätietoa vastaajan toiveista liittyen ko. koulutuksesta. Kaksi vastaajaa mainitsi toivovansa tulkkivälityksestä koulutusta. Toivetta perusteltiin yrityksen mahdollisen sisäisen välityksen perustamisella ja Kelan välitystyön ymmärtämisellä. Kaksi mainitsi toivovansa alaistaidoista koulutusta:

”Kentän muutosten ja ylipäättään koko alan murroksen johdossa ei huono idea käydä omia oikeuksia ja velvollisuuksia läpi. Esim. yhteistyö yli yritysten, miten toimii, mikä on hyväksyttävää, mikä ei, tulkkauksen tuottamisen laatu säilyttäen.”

Asiakaspalveluun ja työturvallisuuteen liittyviä koulutustarpeita kartoitettiin kysymyksellä ”mistä näistä asiakaspalveluun liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta”, jossa oli vaihtoehtoina tulkin etiikka ja ammattirooli, palautteen antaminen ja saaminen, haastavat asiakkaat ja asiakastilanteet, työturvallisuus, työssäjaksaminen ja ergonomia. Jokaisen vaihtoehdon jälkeen seurasi tarkentava kysymys kuten ”jos vastasit myöntävästi kysymykseen 30.11, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.”

Asiakaspalveluun ja työturvallisuuteen liittyvistä aihepiireistä kaksi vastaajista toivoi tulkin etiikasta ja ammattiroolista koulutusta:

”Joissakin tapauksissa tulkin roolissa pysyminen saattaa olla vaikeaa esim. kuurosokeiden kanssa työskennellessä.”

”Ei välttämättä koulutusta, mutta yhteistä keskustelua ammattietiikasta ja sitä haastavista tilanteista. Sitä kautta voi löytää uusia hyviä malleja toimia erityistilanteissa.”

Puolet vastaajista toivoi saavansa koulutusta haastaviin asiakkaisiin liittyen.

”Miten toimia jos asiakastilanne on vaikea ts. asiakas on aggressiivinen? Missä menee raja, että ei voi enää toimia turvallisesti tulkkina?”

”Vertaisryhmän ’työnohjausta’ tms. ohjattua keskustelua”

Ergonomiaan ja hyviin työasentoihin liittyvää koulutusta toivoi kaksi vastaajaa.

5.3 Koulutussuunnitelman luonnos

Tutkimuksen tilaajalle tein produktina koulutussuunnitelman luonnoksen tutkimusten tulosten perusteella. Luonnos on yrityksen omaisuutta ja siksi salainen. Tässä kappaleessa esittelen sen keskeisimmät sisällöt.

Lähtökohtana oli kartoittaa työntekijöiden kokemat haasteet ja koulutustarpeet, jotta työnantaja osaisi tarjota niiden mukaisesti tukea ja koulutusta. Koulutussuunnitelma pohjautuu yrityksen visioon ja strategiaan. Koulutussuunnitelma on kaksitasoinen; osa koulutuksesta ja kehittämisestä toteutetaan yhteisellä tasolla, osa yksilöllisesti. Täsmäkoulutukset ovat esimerkki koko työyhteisön koulutuksesta. Perehdytyksen ja mentoroinnin suunnitelmat sekä työnohjaus koskevat niinkään koko työyhteisöä.

Jokaisen työntekijän kanssa tehdään yksilöllinen kehittämis- ja koulutussuunnitelma, joka koskee kehittämistavoitteita, erikoistumiskoulutusta ja johon sisällytetään esimerkiksi tarvittaessa työnohjausta. Tämän suunnitelman sykli on vuosi, jolloin suunnitelmaa ja toteutuneita tavoitteita käydään kehityskeskustelussa läpi. Tutkimusten tulosten perusteella näyttää siltä, että kuurosokeille tulkkauksen erikoistumisopinnot ja kirjoitustulkkauskoulutus tulevat olemaan henkilökohtaisten kehittämis- ja koulutussuunnitelmien yksi osa. Koulutusten osalta tehdään yhteistyötä viittomakielen tulkkeja kouluttavien oppilaitosten ja muiden alan toimijoiden kanssa. Kehittämis-

suunnitelma on osa pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työskentelyä, jolloin työntekijän tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan yhdessä.

Lisäksi luonnoksessa on liitteenä ehdotukseni aikataulusta sekä arvio kustannuksista vuositason tasolla. Tutkimusten tulosten mukaan työntekijät kokivat tärkeänä työnantajan panoksen koulutuksen aiheuttamiin taloudellisiin kustannuksiin. Tilaajayritykselle tekemäni produkti on luonnos, jonka työstämistä yrityksessä jatketaan.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Työni tavoitteena oli selvittää Tulke Oy:n palveluksessa olevilta viittomakielen tulkeilta koulutustarpeita ja heidän kokemiaan asioimistulkkauksen haasteita. Näiden pohjalta tein luonnoksen koulutussuunnitelmasta Tulke Oy:n käyttöön. Koulutussuunnitelmaa varten haastattelin tulkkien työnantajan edustajaa, toimitusjohtaja Anu Jouhilampi-Ylistä selvittääkseni myös työnantajan näkemykset asioimistulkkauksen haasteista ja tulkkien koulutustarpeista.

Työni tuloksissa nousi esille kaksi keskeistä teemaa, jotka ovat ammatillisuus ja perustyön haasteet. Nähdäkseni tulkkien kokemat haasteet ja mielenkiinnon kohteet liittyvät ensisijaisesti arjen työelämään, eikä tulevaisuuden mahdollisiin työtehtäviin tai tulkkausmenetelmiin. Vastikään valmistuneet viittomakielen tulkit kokivat myös riittämättömyyttä ja runsaasti haasteita esimerkiksi tulkkausprosessin suhteen. Tämän tutkimustuloksen myötä löysin saman havainnon Nikoskinen (2010) tutkimuksessa, jossa kävi ilmi, että uran alkuvaiheessa saatetaan kokea epävarmuutta omaan osaamiseen liittyen, sekä kuormittavuuden tunteita vaativan ja haastavan asiakaspalvelutyön edessä (Nikoskinen 2010, 110-111.)

Tulke Oy:n palveluksessa olevista tulkeista puolet ovat vastavalmistuneita (0-2 vuotta työkokemusta). Työuran alkuvaiheessa on erityisesti kiinnitettävä huomiota ammatillisuuden kehittymiseen ja alalle kiinnittymiseen. Tähän kuuluu esimerkiksi tulkin roolin ja etiikan työstäminen, vaitiolovelvollisuuden pohtiminen. Työnantaja voi tarjota tätä tukea työnohjauksen, mentoroinnin, työyhteisön tapaamisten ja koulutuksen kautta. Myös Nikoskinen totesi tutkimuksessaan, että työuran alkuvaikeuksien voittamiseksi ja alalle kiinnittymiseksi juurikin työnohjaus, mentorointi, työyhteisön tuki voivat olla tarpeen (Nikoskinen 2010, 115). Työvuosiltaan nuorempien tulkkien kokemat haasteet ovat tutkimustulosten valossa nähdäkseni enemmän työn suorituspuolella (nopeus, sujuvuus, viittomat, aihealueet). Jouhilampi-Ylisen mukaan vastavalmistuneiden taitoja ja ammatillisuutta perustyö kehittää tiettyyn tasoon saakka, jonka jälkeen työnantajan on tarjottava järjestelmällistä koulutusta. Honkasen ja Tulkin (1998) mukaan juuri tämänkaltaisen perustyössä oppimisen tuloksena saattaa

olla yksilön parempi ja tehokkaampi suoriutuminen työtehtävistään (Honkanen & Tulkki 1998, 42-43.)

Kyselystä nousi selvästi esille tulkkien kokevan eri asiakasryhmät kuten lapset, nuoret, seniorit ja maahanmuuttajat haastavina. Erityisen yksimielisiä vastaajat olivat toiveesta saada koulutusta kuuroille maahanmuuttajille tulkkauksesta. Kaikki Tulke Oy:n tulkit olivat kiinnostuneita jossain vaiheessa kouluttautumaan kirjoitustulkeiksi. Tämä onkin ajankohtainen tarve tulkkausalalla. Suurin osa niistä, jotka eivät perusopinnoissaan olleet valinneet kuurosokeita erikoistumisopintoihinsa, toivoivat koulutusta kuurosokeille tulkkauksesta ja siinä pätevyitymistä.

Kysyttäessä niistä asioimistulkkauksessa esiin tulevista haasteista, jotka esiintyvät asiakkaan työhön tai opintoihin liittyvissä tulkkauksilanteissa, eivät tutkimuksen tuloksissa tutkijan ennakko-odotuksen vastaisesti haastavina korostuneet akateemiset alat. Työpaikalla tapahtuvat tulkkaukset koettiin kyllä ylipäänsä haastavina, mutta etenkin teknisillä aloilla nähtiin vastausten perusteella eniten haasteita. Tutkimuksen tulokseen saattaa vaikuttaa se, että akateemisten alojen tulkkauksilanteita totutusti pidetään vaativan tasoisina, eikä niihin sijoiteta tulkiksi vastavalmistunutta tulkkia. Vastavalmistuneiden tulkkien ammattitaidon on katsottu riittävän esimerkiksi työpaikoissa tapahtuviin työpaikkatulkkauksiin. Mielestäni asiakkaan koulutustaso ei kuitenkaan määrittele tulkkauustyön vaativuutta ja itse tulkkauustyö saattaa olla yhtä haastavaa sekä akateemisilla aloilla että perinteisillä työväen aloilla. Koska tutkimukseni vastaajat ovat kaikki naisia, ei mielestäni myöskään voida poissulkea sukupuolen vaikutusmahdollisuutta teknisten alojen tuttuuteen vastaajille.

Oletin ennen tutkimusta, että etätulkkaukset vaikeuttaa tulkkien työtä, mutta vastauksissa kävi ilmi, ettei suurimmalla osalla tulkeista ei ollut kokemusta etätulkkauksesta. Vastaajat eivät myöskään toivoneet koulutusta etätulkkauksesta. Tähän syynä saattaa olla, ettei etätulkkaukset ole vielä niin yleistynyttä, eikä tulkeilla näin ollen yleistettävissä määrin ole siitä kokemusta. Lisäksi näyttäisi siltä, että yleisesti ollaan kiinnostuneita saamaan koulutusta työn sisältöön liittyen aiheista, jotka jo ovat ajankohtaisia kullekin vastaajalle.

Kyselylomake oli onnistunut aineiston keruutapa tässä tutkimuksessa ja koska kaikki vastasivat kyselyyn, aineistoa kertyi hyvin. Haastattelu kesti noin puoli tuntia ja sain vastauksia kaikkiin suunniteltuihin teemoihin. Jälkikäteen haastattelua litteroidessa huomasin muutama kohta, johon olisi kannattanut tarttua tehden tarkentavia kysymyksiä. Haastattelutilanteessa jännitys, haastattelun tallennustekniikka ja haastattelun johdattelu vei keskittymiskykyä niin, etten huomannut milloin olisi pitänyt tehdä lisäkysymyksiä.

Osa esitetyistä kysymyksistä on tutkijan mielestä hyvin henkilökohtaisia kuten kysymys 23 ”koetko tämänhetkisen ammattitaitosi olevan riittävää asioimistulkin vaihtelevaan työhön?” Valitsemalla tiedonkeruumuodoksi kyselylomakkeen pyrin helpottamaan vastaamista. Haastattelutilanteessa tämänkaltaiset kysymykset olisivat voineet olla vaikeita vastaajille. Erityisesti siksi, koska tutkija on myös työnantajan edustaja. Tutkimuksen luotettavuutta saattaa heikentää tutkijan kokemattomuus tutkijana sekä asema yrityksessä.

Tulke Oy:n koulutussuunnitelman luonnoksessa ovat esitettyinä lyhytkestoisten koulutusten osa-alueet ja aikataulut. Lisäksi ehdotan työpaikalla keskinäistä sopimista kehittämissuunnitelman muodossa ja kannustamista kirjoitustulkkauksen ja/tai kuu-rosokeille tulkkauksen opintojen suorittamiseen. Asioimistulkkien kokemista haasteista on tärkeää jatkaa keskustelua. Tähänkin hyvänä työkaluna on työnohjaus ja työyhteisön palaverit. Työnantajan tulee tässä olla järjestelmällinen ja työskentelyn tulee olla tavoitteellista. Lisäksi ehdotan opintopiirityypistä keskusteluryhmää verkossa, johon voisi koota ajankohtaista tietoa viittomakielialan tutkimuksista, koulutuksista, järjestöistä ja kirjallisuudesta sekä keskustella niistä. Koulutusten osalta tehdään yhteistyötä viittomakielen tulkkeja kouluttavien oppilaitosten kanssa. Otalan oppivan organisaation teorian mukaisesti työnjako on seuraavanlainen; oppija vastaa oppimisestaan ja osaamisestaan, työnantaja tukee oppimista ja näyttää suuntaa kehitymiselle ja oppilaitos tuottaa tarvittavaa oppia, auttaa oppimaan sekä virallistaa osaamisen (Ojala 2001, 21). Tavoitteellinen toiminta, joka pohjautuu visioon ja strategian tehostaa oppimista, koska niukat oppimisresurssit on syytä suunnata kokonaisuuden kannalta mielekkäästi (Moilanen 2001, 44–46). Tästä syystä koulutussuunnitelman tekeminen tehostaa ja tavoitteellistaa oppimista.

Tutkimuskysymyksiini mitä haasteita viittomakielen asioimistulkit työssään kokevat, mitä lisäkoulutusta viittomakielen asioimistulkit kokevat tarvitsevana sain vastaukset kyselyn avulla. Kolmannen tutkimuskysymyksen millainen koulutussuunnitelma palvelisi työntilaajaa tuloksena on syntynyt koulutussuunnitelman luonnos, joka on toimitettu työntilaajalle.

Työstäni hyötyy työni tilaaja, Tulke Oy ja sen palveluksessa olevat, otantani viittomakielen asioimistulkit, jotka pääsevät osaksi produktin, koulutussuunnitelman toteutusta syksyllä 2011 Tulke Oy:ssä. Tutkimukseni tulokset ja johtopäätökset ovat siirrettävissä myös muihin viittomakielen asioimistulkkauksen organisaatioihin, joissa halutaan panostaa koulutukseen ja ammatillisen kasvun tukemiseen. Erityisesti organisaatioihin, joissa työyhteisö koostuu pääosin alle viisi vuotta työkokemusta omaavista viittomakielen tulkeista. Kansaneläkelaitoksen kilpailutuksen ja laadun arvioinnin myötä aihe on ajankohtainen. Tutkimukseni on näin ollen ajankohtainen ja kehittää viittomakielen asioimistulkkauksen alaa.

Jatkotutkimuksena yrityksessä voitaisiin tehdä samankaltainen tutkimus muutaman vuoden sisällä ja verrata tuloksia. Viittomakielialan muuttuvat tulkkausvaatimukset on myös mahdollinen jatkotutkimuksen aihe. Lisäksi viittomakielen tulkkiensa kokemat paineet ja kuormitus olisi mielenkiintoinen tutkimuksen kohde. Tutkimuksen voisi toteuttaa suuremmalla tutkimusjoukolla eri organisaatiossa tai valtakunnallisesti ja aineiston keruu toteuttaa ryhmähaastatteluna.

LÄHTEET

- Collin, K. 2007. Työssä oppiminen. Teoksessa K. Collin & S. Paloniemi (toim.) Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttänä. Jyväskylä: Ps-kustannus. 123-154
- Eteläpelto, A. & Tynjälä, P. 1999. Oppiminen ja asiantuntijuus, työelämän ja koulutuksen näkökulmia. 1.-3.painos, 2005. Helsinki: WSOY.
- Hietanen, K. 2008. Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.) 2008. 6.painos. Alussa oli käännös. 277-304. Tampere: Tampere University Press. VAI Juvenes Print.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 15.-16.painos. Helsinki: Tammi.
- Honkanen, P. & Tulkki, P. 1998. Valta oppimisen kentällä. Teoksessa H. Silvennoinen & P. Tulkki (toim.) 1998. Elinikäinen oppiminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2011. Viittomakielen tulkki (ylempi AMK), viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma. Tulostettu 1.3.2010 <http://www.humak.fi/opiskelu/opiskelu-humakissa/ylemmat-amk-tutkinnot/viittomakielentulkki>
- Hynynen, S., Pyörre, S. & Roslöf, R. 2010. Elämä käsillä, viittomakielentulkin ammatikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulu, A Tutkimuksia 5. Tulostettu 1.3.2011 http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A_5_ISBN_9789524931014.pdf
- Kalela, E. 2010. Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Helsinki: Kuuloliitto ry.
- Kippo, M. 2010. Kuuro maahanmuuttaja suomalaisessa yhteiskunnassa. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158. Helsinki.
- Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Tulostettu 1.3.2011. http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk15/Viittomakielten_kielipoliittinen_ohjelma.pdf
- Kvalimotv 2011. 3.2 Tutkijan asema. Tulostettu 3.4.2011. http://www.fsd.uta.fi/metodologia/metodologia/kvali/L3_2.html
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. Viitattu 29.3.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Marjanen, K. & Tainio, M. 2008. Esteetön etätulkkauksen ETU 2002-2004 loppuraportti. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 31. Helsinki: Multiprint.
- Moilanen, R. 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Helsinki: Tammi.
- Nalli, N. 2006. Viittomakielialan osuuskunta Viassa työskentelevien tulkkien koulutustarpeet. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

- Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) 2008, 6.painos. Alussa oli käännös. Tampere: Juvenes Print.
- Otala, L. 2001. Osaajana opintieellä, opas elinikäisen oppimisen matkalle. 2. uudistettu laitos. Helsinki: WSOY.
- Pynnönen, S 2010. Kuuron maahanmuuttajan kotoutumispolku, kotouttamistyön nykytila ja kehitysnäkymä. Vaasan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 3.4.2011. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22458/Pynnönen_Sirpa.pdf?sequence=110.5%20Tulkkipalvelu
- Roslöf, R. & Rissanen, T. 2008. Millaista viittomakielentulkkia tarvitaan tulevaisuudessa. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 2/2008. <http://www.sktl.fi/toiminta/seminaarit/> [Verkkosivu väliaikaisesti poistettu.]
- Ruohotie, P. 2005. 1.-3.painos 2005. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Helsinki: WSOY.
- Saresvuo, J. & Ojanen, S-L. 1989. Tulkin käsikirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Scott-Gibson, L. 2002. Sign Language interpreting: An Emerging Profession. Teoksessa S. Gregory & G. Hartley (toim.) 2002. Constructing deafness. London: Continuum, 253–258.
- Senge, P. M. 2006 The Fifth Discipline: the Art and Practice of the Learning Organization. London: Doubleday.
- Tommola, J. 2006. Tulkkaus kognitiivisesta näkökulmasta. Teoksessa N. Hytönen & T.Rissanen (toim.) 2006. Käden käänteessä, viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: FinnLectura. 128–142.
- Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Widberg-Palo, M. & Thurén, V. 2009. Tulkkauspalvelut viittomakielisten asiakkaiden näkökulmasta. Tulostettu 1.3.2011. <http://www.kl-deaf.fi/File/3bc072d2-e896-4368-82efa43eca3e70c0/Tulkkauspalvelut%20viittomakielisten%20asiakkaiden%20n%C3%A4k%C3%B6kulmasta%202009.pdf>
- Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy. Kustantaja Edita Publishing Oy.

LIITTEET
LIITE 1.

Taustatiedot

1. Suorittamasi viittomakielen tulkin tutkinto
 - ☐ Opistotasoinen
 - ☐ AMK-taso
2. Viittomakielen tulkkausalan työkokemuksesi vuosissa
 - ☐ 0-2 vuotta
 - ☐ 3-5 vuotta
 - ☐ 6-15 vuotta

Asioimistulkkauksen haasteet

- 1 Mitkä alla olevat osa-alueet koet haastelliseksi asioimis-
tulkin työssä liittyen tulkkausprosessiin?
 - 1.1 Nopeus, sujuvuus
 - ☐ Kyllä
 - ☐ En
 - 1.2 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 1.1, millaisissa toimek-
siannoissa koet tämän haastavana?

1.3 Minkä epäilet kyseisissä toimeksiannoissa sen aiheuttavan?

1.4 Viittomat, tulkkausaiheet

☐ Kyllä

☐ En

1.5 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 1.4, millaisissa toimeksiannoissa koet tämän haastavana?

1.6 Minkä epäilet kyseisissä toimeksiannoissa sen aiheuttavan?

1.7 Paritulkkaus

- ☐ Kyllä
- ☐ En

1.8 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 1.7, millaisissa toimeksiannoissa koet tämän haastavana?

1.9 Minkä epäilet kyseisissä toimeksiannoissa sen aiheuttavan?

2 Mitkä allaolevat vaihtoehdot koet haastelliseksi asioimistulkin työssä liittyen asiakkaiden kohtaamiseen?

2.1 Tulkin ammattiroolissa pysyminen (puolueettomuus, vaitiolovelvollisuus, ulkopuolisuus, omien tunteiden säätely)

- ☐ Kyllä
- ☐ En

2.2 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 2.1, kerro millaisissa toimeksiantoissa koet tämän haastavana?

2.3 Minkä epäilet kyseisissä toimeksiannoissa sen aiheuttavan?

2.4 Eri asiakasryhmät, kuten lapset, nuoret, seniorit jne.

☐ Kyllä

☐ En

2.5 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 2.4, kerro millaisissa toimeksiantoissa koet tämän haastavana?

2.6 Minkä epäilet kyseisissä toimeksiannoissa sen aiheuttavan?

2.7 Palautteen vastaanottaminen ja antaminen

- ☐ Kyllä
- ☐ En

2.8 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 2.7, kerro millaisissa toimeksiannoissa koet tämän haastavana?

2.9 Minkä epäilet kyseisissä toimeksiannoissa sen aiheuttavan?

- 3 Kohtaatko työssäsi asioimistulkkina maahanmuuttajia? Jos et kohtaa työssäsi maahanmuuttajia, voit siirtyä vastaamisen jälkeen kysymykseen 6.
- ☐ Kyllä
 - ☐ En
- 4 Koetko, että maahanmuuttajille tulkkaus on erityisen haasteellista?
- ☐ en lainkaan
 - ☐ harvoin
 - ☐ joskus
 - ☐ usein
 - ☐ lähes aina
- 5 Jos koet, että maahanmuuttajille tulkkaamisessa on erityisiä haasteita, millaisia nämä haasteet ovat?

6 Onko sinulla kokemusta etätulkkauksesta? Jos sinulla ei ole kokemusta etätulkkauksesta siirry vastaamisen jälkeen kysymykseen 9.

- ☐ Kyllä
- ☐ En

7 Koetko, että etätulkkaus on erityisen haasteellista?

- ☐ en lainkaan
- ☐ harvoin
- ☐ joskus
- ☐ usein
- ☐ lähes aina

8 Jos koet, että etätulkkauksessa on erityisiä haasteita, millaisia nämä haasteet ovat?

9 Oletko työssäsi asioimistulkkina tulkannut viittomakielistä asiakasta hänen opiskeluihinsa tai töihinsä liittyen ja kokenut, ettei tietosi hänen alastaan ole riittävät tulkataksesi kohdekielelle?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

10 Jos olet kohdannut kysymyksessä 9 kuvaamani ongelman, niin mikä on ollut ala, johon tulkkaus on liittynyt?

11 Löytyykö jälkeempäin vaivaamaan jääneistä asioimistulkkauksilanteista usein jokin tilanteita yhdistävä piirre?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

12 Mikäli vastasit myöntävästi kysymykseen 11, mistä tällöin on kyse?

13 Jos sinulla on vielä jotakin kokemuksi asioimistulkkauksen haasteisiin liittyvää mielessäsi, kirjoita siitä tähän.

Koulutuskysymykset

14 Odotatko työnantajan tukevan sinua ammatillisessa kehittämisessäsi?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

15 Jos vastasit kysymykseen 14 myöntävästi, millaista tukea odotat?

16 Mitkä näistä seikoista näet tärkeänä kun kyseessä on työnantajan tarjoama koulutus; Valitse kaksi, joita pidät tärkeimpinä.

- ☐ Koulutus tapahtuu työajalla.
- ☐ Koulutus on työnantajan maksamaa.
- ☐ Työnantaja itse kouluttaa.
- ☐ Työnantaja järjestää koulutuksen.
- ☐ Koulutuksen sisältöön on voinut itse vaikuttaa.
- ☐ Joku muu, mikä? _____

17 Oletko saanut koulutusta kirjoitustulkkina toimimiseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

18 Mikäli vastasit kysymykseen 17 myöntävästi, millaista koulutusta olet saanut kirjoitustulkkina toimimiseen?

19 Mikäli vastasit kieltävästi kysymykseen 17, haluaisitko päästä kirjoitustulkkipere-
teriin ja

kouluttautua sitä varten?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

20 Oletko päteväitynyt tulkkaamaan kuurosokealle jollakin kommunikointi-
tavalla erikoistumisopintojen kautta tai muulla kurssituksella?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

21 Jos olet päteväitynyt tulkkaamaan kuurosokealle, millä kommunikointitavoilla?

22 Jos et ole päteväitynyt tulkkamaan kuurosokealle, niin olisitko kiinnostunut suorittamaan opintoja päteväitymiseksi?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

23 Koetko tämänhetkisen ammattitaitosi olevan riittävää asioimistulkin vaihtelevaan työhön?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

24 Jos vastasit kysymykseen 23, että et koe ammattitaitoasi riittäväksi, miltä osin et koe sen olevan riittävää?

25 Mistä näistä tulkkaukseen liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta?

25.1 Konsekutiivi- tai simultaanitulkkaukset

- ☐ Kyllä
- ☐ En

25.2 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 25.1, kerro miksi toivot lisäkoulutusta aiheesta.

25.3 Reletulkkaus, tiimitulkkaus, kuuro tulkki työparina

- ☐ Kyllä
- ☐ En

25.4 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 25.3, kerro miksi toivot lisäkoulutusta aiheesta.

25.5 Paritulkkaus

- ☐ Kyllä
- ☐ En

25.6 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 25.5, kerro miksi toivot lisäkoulutusta aiheesta.

25.7 Tulkkaukseen valmistautuminen

- ☐ Kyllä
- ☐ En

25.8 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 25.7, kerro miksi toivot lisäkoulutusta aiheesta.

25.9 Tietyn aihealueen tulkkaus, kuten esimerkiksi hengellisten tilaisuuksien tulkkaus

- ☐ Kyllä
- ☐ En

25.10 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 25.9, mistä aihealueista toivoisit lisäkoulutusta?

25.11 Tietylle asiakasryhmälle tulkkaus (lapset, nuoret, seniorit, maahanmuuttajat)

☐ Kyllä

☐ En

25.12 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 25.11, kerro mille asiakasryhmille tulkkauksesta toivoisit lisäkoulutusta?

25.13 Jokin muu aihealue, mikä?

26 Mistä näistä kieliin liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta?

26.1 Suomalainen viittomakieli

- ☐ Kyllä
- ☐ En

26.2 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 26.1, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

26.3 Suomen kieli

- ☐ Kyllä
- ☐ En

26.4 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 26.3, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

26.5 Suomenruotsalainen viittomakieli

- ☐ Kyllä
- ☐ En

26.6 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 26.5 kerro minkäläistä lisäkoulutusta toivot aiheesta.

26.7 Ruotsin kieli

- ☐ Kyllä
- ☐ En

26.8 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 26.7, kerro minkäläistä lisäkoulutusta toivot aiheesta.

26.9 Joku muu vieras kieli, mikä?

27 Mistä näistä tulkkausmenetelmiin liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta?

27.1 Kuurosokealle tulkkaus (taktiilitulkkaus, rajoitettuun näkökenttään viittominen, puheentoisto, opastus, kuvailu)

- ☐ Kyllä
- ☐ En

27.2 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 27.1, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot ja mistä osa-alueesta.

27.3 Viitottu puhe

- ☐ Kyllä
- ☐ En

27.4 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 27.3, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

27.5 Kansainvälinen viittominen

- ☐ Kyllä
- ☐ En

27.6 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 27.5, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

27.7 Kirjoitustulkkkaus

- ☐ Kyllä
- ☐ En

27.8 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 27.7, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

27.9 Etätulkkaus

- ☐ Kyllä
- ☐ En

27.10 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 27.9, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

27.11 Puhelintulkkaus

- ☐ Kyllä
- ☐ En

27.12 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 27.11, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

28 Mistä näistä viittomakielialaan liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta?

28.1 Kuurojen kulttuuri

- ☐ Kyllä
- ☐ En

28.2 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 28.1, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

28.3 Uudet viittomakielialan tutkimukset ja julkaisut (esimerkiksi Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma, YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista)

- ☐ Kyllä
- ☐ En

28.4 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 28.3, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

28.5 Kuulovammaisalan järjestöjen toiminta

- ☐ Kyllä
- ☐ En

28.6 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 28.5, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

29 Mistä näistä työyhteisössä toimimiseen liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta?

29.1 Oman ja toisen työn arviointi

- ☐ Kyllä
- ☐ En

29.2 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 29.1, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

29.3 Tulkkivälitys

- ☐ Kyllä
- ☐ En

29.4 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 29.3, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

29.5 Alaistaidot (työntekijän oikeudet ja velvollisuudet)

- ☐ Kyllä
- ☐ En

29.6 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 29.5, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

29.7 Tietotekniikkataidot, raportointiohjelman käyttö, sähköpostin käyttö

- ☐ Kyllä
- ☐ En

29.8 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 29.7, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

29.9 Viittomakielen tulkkiopiskelijan työharjoittelun ohjaaminen

- ☐ Kyllä
- ☐ En

29.10 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 29.9, kerro minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

30 Mistä näistä asiakaspalveluun liittyvistä aihepiireistä haluaisit lisäkoulutusta?

30.1 Tulkin etiikka ja ammattirooli

- ☐ Kyllä
- ☐ En

30.2 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 30.1, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

30.3 Palautteen antaminen ja saaminen

- ☐ Kyllä
- ☐ En

30.4 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 30.3, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

30.5 Haastavat asiakkaat ja asiakastilanteet

- ☐ Kyllä
- ☐ En

30.6 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 30.5, kerro minkälaisista haastavista asiakkaista ja asiakastilanteista haluaisit lisäkoulutusta.

30.7 Työturvallisuus

- ☐ Kyllä
- ☐ En

30.8 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 30.7, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

30.9 Työssä jaksaminen

- ☐ Kyllä
- ☐ En

30.10 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 30.9, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

30.11 Ergonomia

- ☐ Kyllä
- ☐ En

30.12 Jos vastasit myöntävästi kysymykseen 30.11, kerro miksi ja minkälaista lisäkoulutusta toivot aiheesta.

31 Jos sinulla on muita toiveita liittyen lisäkoulutukseen, kirjoita siitä tähän.

KIITOS VASTAUKSISTASI!

LIITE 2.

Saatekirje 14.3.2011

Hyvä tulkelainen,

liitteenä oleva kyselylomake kartoittaa teidän toiveitanne ja ajatuksianne asioimistulkkauksen haasteista ja koulutustoiveista. Työstämme parhaillaan koulutussuunnitelmaa Tulke Oy:ssä. Koulutussuunnitelma tulee käyttöön yrityksessä syksyllä 2011. Tutkimus liittyy lopputyöhöni viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelmaan. Voit vastata nimettömänä, tutkimustulosten analysoinnissa huolehdin myös siitä, ettei vastaajan henkilöllisyys käy muullakaan tavoin ilmi.

Vastauksienne pohjalta järjestämme myöhemmin ilmoitettavana ajankohtana työpajan Tulke Oy:n työntekijöille, jossa yhdessä ideoimme koulutussuunnitelmaa. Kaikki koulutukset on tarkoitus suunnitella yhteistyössä teidän kanssanne ja tähän tarvitsemme teidän apuanne. Käytähän siksi hetken aikaa tähän kyselylomakkeeseen vastaamiseen. Toivon kyselylomakkeen palautusta tiistaihin 29.3.2011 mennessä.

Vastaan mielelläni kyselyyn liittyviin kysymyksiin, mikäli sellaisia ilmenee.

Terveisin
Evelina

evelina.kuusinen@tulke.fi
050 311 4410